

Az Általános Szerződési Feltételek legutóbbi módosításának hatálybalépési dátuma: 2019. július 10.

Az Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2011. november 2.

# **Vodafone Magyarország zrt.**

## **Üzleti Általános Szerződési Feltételek**

# Tartalomjegyzék

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:</b> .....	<b>5</b>
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	5
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK .....	6
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) .....	7
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	8
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	9
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>10</b>
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK RÉSZLETES SZABÁLYAIRÓL SZÓLÓ 2/2015. (III.30.) NMHH RENDELET (A TOVÁBBIKBAN"ESZR.") 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI.....	10
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA,.....	15
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI.....	16
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	24
2.5. AZ ESZR. 8. § (2) PONTJÁBAN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....	25
2.6. EGYÉB ELTÉRÉSEK AZ EHT. ÉS ESZR. RENDELKEZÉSEITŐL .....	26
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA: .....</b>	<b>27</b>
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	27
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	96
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS,.....	97
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E, .....	98
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	99
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>100</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	100
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.....	109
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	110
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	111
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>112</b>
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI .....	112
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI.....	114
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	116

<b>6.</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>117</b>
6.1.	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	117
6.2.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	120
6.3.	AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	122
6.4.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	126
6.5.	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	127
6.6.	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....	128
<b>7.</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR: .....</b>	<b>130</b>
7.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, ILLETVE A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ ÉS A KORLÁTOZÁSSAL KAPCSOLATOS VALAMENNYI DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉssel KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.....	130
7.2.	A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	138
7.3.	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	140
7.4.	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI; .....	142
<b>8.</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI;.....</b>	<b>143</b>
8.1.	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	143
8.2.	A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK (INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN) .....	143
8.3.	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	145
<b>9.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>146</b>
<b>10.</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG: .....</b>	<b>147</b>
10.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA, .....	147
10.2.	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSel KAPCSOLATOS JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL; .....	148
<b>11.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT); .....</b>	<b>149</b>
<b>12.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>150</b>
12.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK .....	150
12.2.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	157
12.3.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	162
12.4.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	165

12.5.	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK .....	169
12.6.	ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSEKOR.....	173
12.7.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI .....	175
<b>13.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI: .....</b>	<b>176</b>
13.1.	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	176
13.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	176
13.3.	AZ EXPORTELLENŐRZÉS SZABÁLYAI .....	177
13.4.	A VÉGBERENDEZÉssel, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	178
13.5.	ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS; .....	179
<b>14.</b>	<b>A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁ S SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....</b>	<b>180</b>
<b>15.</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA. ....</b>	<b>181</b>

**1. Általános adatok, elérhetőség:**

**1.1. A szolgáltató neve és címe**

A Szolgáltató neve: Vodafone Magyarország zrt.

Székhelye: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

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

A Központi Ügyfélszolgálat:

- (a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma: 1270, amely a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (c) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiség nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) e-mail címe: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com).

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségére vonatkozó adatokat, információkat a [www.vodafone.hu/uzletkereso](http://www.vodafone.hu/uzletkereso) oldal tartalmaz. A Szolgáltató ezen üzleteket márkaképviselőkként vagy viszonteladói hálózatban működteti.

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

A Szolgáltató hibabejelentőjének

- (a) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- (b) telefonszáma: 1270, amely a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- (c) ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00- 18.00;
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) e-mail címe: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com).

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

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)

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

### 1.5.1. A Szolgáltató

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

1.5.2. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 (öt) évre visszamenőleg elektronikusan megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 (huszonnégy) hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

## **2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban "Eszr.") 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

#### 2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

##### **Előfizetői Szerződés**

Az Előfizetői Szerződés az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az egyedi Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltató a Hatósági Szerződés, illetve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz tett bejelentés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a közcélú mobil rádiótelefon és a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatásokat ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett szolgáltatásért a Üzleti Díjszabásban (továbbiakban: Díjszabás) és az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat határidőben megfizetni.

##### **Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó Előfizetői Szerződést megkötöi vagy feltételeit elfogadja azáltal, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát ráutaló magatartással megteszi. Az elektronikus úton kötött szerződés ráutaló magatartással kötött szerződésnek minősül. Az Előfizetői Szerződés létrejöhet

- a) jelenlévők között üzlethelyiségben: Szolgáltató ajánlatát tartalmazó egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával (írásbeli szerződés), illetve az Előfizetői Szerződés feltételeinek Előfizető általi Ráutaló magatartással történő elfogadásával. Kétség esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontja a Szolgáltató ajánlatát elfogadó Előfizető által tanúsított ráutaló magatartások közül az első ráutaló magatartás megtételének időpontja. (ráutaló magatartással létrejött szerződés)
  - b) jelenlévők között üzlethelyiségen kívül: Szolgáltató ajánlatát tartalmazó egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával illetve az Előfizetői Szerződés feltételeinek Előfizető általi ráutaló magatartással történő elfogadását követően a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártya Előfizető általi átvételével.
  - c) távollévők között elektronikus úton (így különösen: telefonon, internetes felületen): a Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartással megtett Előfizetői nyilatkozat megtételével. A távollévők között elektronikus úton létrejött szerződés ráutaló magatartással kötött szerződésnek minősül.
- a) Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között köthető meg a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatokon, márkaképviselőteken és viszonteladói hálózatában és a Szolgáltató Üzlethelyiségeiben. Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.
  - b) Jelenlévők között Üzlethelyiségen kívül jön létre a szerződés, amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésére a Szolgáltató Üzlethelyiségén kívül kerül sor és a szerződést kötő felek, vagy azok képviselői az Előfizetői Szerződés megkötésekor személyesen jelen vannak.
  - c) Az Előfizetői Szerződés távollévők között jön létre a Szolgáltató és az Előfizető között az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében vagy az egyedi Előfizetői Szerződésben kifejezetten megjelölt tarifacsomagokra az alábbi feltételek szerint.

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető a díjmentesen hívható, a termék csomagolásán vagy a Szolgáltató egyéb tájékoztatójában feltüntetett telefonszámra hívást indít, vagy a termék csomagolásán vagy a Szolgáltató egyéb tájékoztatójában feltüntetett internetes oldalt felkeresi, majd az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges saját adatai megadásával elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket, beleértve annak mellékleteit, köztük a Díjszabást és az egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat. Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató honlapján, illetve Ügyfélszolgálatán érhető el. Az Előfizetőt az általa megadott adatok valódisága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

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

A Szolgáltató az Előre Fizető Előfizető által megadott belföldi címre a távollévők között létrejött szerződés megkötését követő 10 munkanapon belül adategyeztető levelet küld.

A Szolgáltató akkor tekinti érvényesnek az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a részére kiküldött adategyeztető levélben megadott időpontig a Szerződés megerősítéséhez szükséges kódot SMS-ben visszaküldi.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által megadott adatok ellenőrzésekor azt tapasztalja, hogy az Előfizető által megadott adatok és a Belügyminisztérium (Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság) által szolgáltatott adatok eltérnek, az Előfizető által megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, azok nyilvánvalóan hamisak, vagy az Előfizető az adategyeztető SMS-t nem küldte vissza a megadott határidőben a Szolgáltató a szerződést érvénytelennek tekinti. Érvénytelenség esetén a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatások díját nem téríti vissza, az Előre Fizető Előfizető a SIM kártyán esetleg még meglévő egyenlegét elveszíti.

Szolgáltató a szerződés létrejöttét legfeljebb 48 órán belül rögzíti, és elektronikus úton visszaigazolja az Előfizető felé. A rögzítéstől számított öt napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben, megküldi az Előfizetői Szerződést.

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

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

Szolgáltató ajánlatát elfogadó ráutaló magatartásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmának ismeretében tanúsított egyetértést kifejező tevőleges magatartás, különösen:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- SIM kártya átvétele a Szolgáltatótól;
- az Előfizetői Szerződéskötés során a szolgáltatási díj, vagy a SIM kártya díjának megfizetése;
- olyan adásvételi szerződés megkötése, amelyben utalás található az Előfizetői Szerződésre;
- Szolgáltatás igénybevétele;
- elfogadás egyéb ráutaló magatartással történő kifejezése;

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó szerződéses szöveget megismerje. Kisvállalati Előfizetővel kötött határozott idejű szerződés esetén Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.. Előfizető a szerződéses rendelkezések ismeretében ráutaló magatartással nyilatkozik arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést.

Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően elektronikus levélben 8 napon belül megküldi a Kisvállalati Előfizető részére az Előfizetői Szerződést, a Kisvállalati Előfizető által megadott

elektronikus levelezési címre (e-mail címre) benne az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontját, határozott időre kötött Előfizetői Szerződés esetén benne a határozott időtartam lejáratának napját. Felek ettől eltérő megegyezése esetén a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződést 8 napon belül a Kisvállalati Előfizető részére tartós adathordozón, papíron, nyomtatott formában átadja, vagy megküldi.

Az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eht.”) 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, a Kisvállalati Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen a Kisvállalati Előfizető kifejezett rendelkezése hiányában elektronikus levélben, vagy a Kisvállalati Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón köteles a Kisvállalati részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. A jelen pontban meghatározott dokumentum évente többszöri igénylésének díját az 1. számú Díjszabás melléklet tartalmazza.

### **Előfizető**

Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, aki az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi. Az Előfizető egyetemlegesen felel a számlafizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető meghatározás alatt az Előfizetőt is érteni kell. Ahol az Általános Szerződési Feltételek Előfizetőt említ, az alatt a Kisvállalati és a Közép- és Nagyvállalati Előfizetőket együttesen kell érteni, kivéve ha meg vannak különböztetve.

### **Kisvállalati Előfizető**

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

Kisvállalati Előfizető meghatalmazottjaként ügyvéd vagy olyan természetes személy járhat el, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte, vagy akit az Előfizető olyan magánokiratban hatalmazott meg az ügyintézésre, amelyet az Előfizető cégszerűen aláírt és ezt két tanú aláírásával igazolta.

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

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

Nagyvállalati Előfizető meghatalmazottjaként ügyvéd vagy olyan természetes személy járhat el, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte, vagy akit az Előfizető olyan magánokiratban hatalmazott meg az ügyintézésre, amelyet az Előfizető cégszerűen aláírt és ezt két tanú aláírásával igazolta.

### **Felhasználó**

Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, aki a szolgáltató által nyújtott (elektronikus hírközlési) szolgáltatást használja, és nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást. Amennyiben a Felhasználó nem azonos az Előfizetővel, akkor a felhasználó normál esetben az Előfizető tudtával és jóváhagyásával használja a szolgáltatást.

## Szolgáltató Üzlethelysége

a) bármely ingatlan, ahol a Szolgáltató a tevékenységét állandó jelleggel folytatja, így többek között, de nem kizárólag: ügyfélszolgálatok, márkaképviselések, viszonteladói hálózat, Szolgáltató megbízottai ingatlana;

b) bármely ingó dolog, ahol a Szolgáltató a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja, így többek között, de nem kizárólag: értékesítésben részt vevő gépjárművek, mozgó értékesítési helyek (pl.: standok, pavilonok), Szolgáltató megbízottai olyan ingóságai, amelyekben a megbízott a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja.

### 2.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodájában, márkaképviseléseiben, viszonteladójánál, valamint Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetében a nagyvállalati ügyfélmenedzser fogadja az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a Szolgáltató valamely fenti ügyfélkapcsolati helyére, illetve személyhez megérkezik. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó minden lényeges feltételt, így különösen a szolgáltatás igénybevételének kívánt kezdő időpontját és az egyéb lényeges feltételeket.

Mobil hírközlési szolgáltatás esetében tekintettel a szolgáltatás jellegére – különösen arra, hogy a Szolgáltatást az Előfizető nem helyhez kötötten kívánja igénybe venni, hanem több helyszínen, illetve a vezetékek nélküli internetszolgáltatáshoz tartozó lefedettségről tájékozódhat a Szolgáltató honlapján – nem szükséges az igény teljesíthetőségének vizsgálata. Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az erre irányuló Előfizetői igénybejelentés megtételével egyidejűleg megkötheti. A mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegéből adódóan a szolgáltatás igénybe vehetőnek minősül, ha a szolgáltatásra vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi célértékek többsége teljesül. A vezetékek nélküli internet szolgáltatás műszaki jellegéből adódóan a szolgáltatás igénybe vehetőnek minősül, ha a szolgáltatásra vonatkozó garantált sebesség szolgáltatásminőségi követelmény teljesül.

Helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén az igénybejelentésnek a Mobil hírközlési szolgáltatás esetén megadottakon túl legalább a következőket kell tartalmaznia:

- az igényelt hozzáférési pont pontos címét,
- nyilatkozatot arról, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében van, vagy a vonal előfizetőjének írásbeli nyilatkozatát arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére,
- amennyiben a létesítés helyének tulajdonosa az Előfizető személyétől eltér, az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulását a hozzáférési pont létesítéséhez.

Helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén tekintettel a szolgáltatás jellegére az igénybejelentés teljesíthetőségének vizsgálata szükséges.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló bejelentéséről való tudomásszerzést követően – amennyiben a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénybejelentőt arról, hogy

- a. az igénybejelentést elfogadja, és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.
- b. a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igénybejelentést elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90napot vagy
- c. az igényt elutasítja.

### 2.1.2.1. Az Előfizető hitelképességének vizsgálata

Az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek 3. számú Mellékletében foglaltakkal összhangban a Szolgáltató jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálatára, annak érdekében, hogy képet kapjon az Előfizető fizetési készségéről és képességéről, figyelemmel a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott kedvezményekre és az előfizetői szolgáltatás fizetési módból adódó szolgáltatás hitel jellegére. A szóban forgó adatok kezelése az Általános Szerződési Feltételek 3. számú Mellékletében foglaltak szerint történik.

Amennyiben az előfizető hitelképességének vizsgálata nem lehetséges, úgy kizárólag előre fizető előfizetői jogviszony létesítésére van lehetősége. A hitelbírálat eredményétől és a Szolgáltató mérlegelésétől függően kerülhet sor – esetenként biztosíték adása mellett – utólag fizető előfizetői jogviszony létesítésére. Lejárt tartozás esetén a Szolgáltató az Előfizetővel utólag fizető előfizetői jogviszonyt nem létesít.

A Szolgáltató az Utólag Fizető Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy egyéb más biztosíték (pl. bankgarancia, kezesség stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 3 befizetett számla kiegyenlítését követően az ügyfél telefonszámláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Vagyoni biztosíték: Az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség - a Szolgáltató mérlegelésétől függően vagy előleg, vagy óvadék, vagy kezesség, vagy bankgarancia.

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

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

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

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

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére jelen Általános Szerződési Feltételek és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint. Az Általános Szerződési Feltételek által nem szabályozott egyéb szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket a Szolgáltató honlapján elérhető Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei tartalmazzák.

Az ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletének 2. pontjában meghatározott tarifacsomagokra és szolgáltatáscsomagokra kizárólag ráutaló magatartással köthető szerződés. Minden más tarifacsomagra és szolgáltatáscsomagra a Szolgáltató belső szabályzata szerint ráutaló magatartással és/vagy írásban is köthető szerződés az adott szerződéskötés körülményeire tekintettel.

#### 2.3.1.1. Kisvállalati Előfizető esetén

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

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

#### 2.3.1.2. Írásbeli szerződéskötés esetén:

2.3.1.2.1. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alá tartozó minden beszerzésére (különösen, de nem kizárólag új SIM-kártya beszerzését) kizárólag a Szolgáltató által megjelölt értékesítési csatornákon keresztül kerülhet sor. Előfizető ezen beszerzéseket kizárólag írásban meghatalmazott kapcsolattartója útján végezheti.

2.3.1.2.2. Előfizető beszerzési igényét a Szolgáltató által a számára biztosított Megrendelőlap kitöltésével, és annak az Előfizetői Szerződésnek megfelelően a Szolgáltatóhoz történő eljuttatásával jelzi. Előfizető által a Szolgáltatónak megüldött Megrendelőlap az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi, a Megrendelőlap megküldésével Előfizető az abban foglalt kötelezettségeket – összhangban az Előfizetői Szerződés rendelkezéseivel – magára nézve kötelezőnek ismeri el.

2.3.1.2.3. A Szolgáltató a hivatali órákban – azaz munkanapokon 8:30–17:00 óráig – kézbesített megrendelést követően a SIM-kártyákat, Készülékeket 15 napon belül az Előfizető székhelyén, vagy a Egyedi Előfizetői Szerződés külön rendelkezése alapján más helyen a Közép- és Nagyvállalati Előfizető részére átadja, a berendezések esetén feltételezve, hogy az adott időpontban a megfelelő raktárkészlet rendelkezésre áll. Megfelelő raktárkészlet hiányában a Felek a szállítás időpontját közösen egyeztetik. Amennyiben Előfizetőnek lejárt számlatartozása van, annak kiegyenlítéséig a Szolgáltató a megrendeléseket nem köteles teljesíteni. A SIM-kártyák aktiválása – azaz a szolgáltatás megkezdésének határideje – azok átadásától számított legkésőbb 15 napon belül történik meg. Amennyiben a Vodafone a Közép- és Nagyvállalati Előfizető megrendelését nem köteles teljesíteni, a megrendelés 60 nap múlva hatályát veszti.

2.3.1.2.4. Nem tartozik jelen 2. pont hatálya alá a Közép- és Nagyvállalati Előfizető előfizetésében üzemelő SIM-kártyákhoz új szolgáltatások megrendelése, amire a Közép- és Nagyvállalati Előfizető részére titkosként átadott Ügyfélbiztonsági kód használatával van lehetőség. Az azonosítók elvesztését, illetéktelen személyek tudomására jutását a Közép- és Nagyvállalati Előfizető köteles haladéktalanul a Szolgáltatóval közölni, és kérni azok megváltoztatását. Ezen azonosítók illetéktelen használatából, elvesztéséből, illetéktelen személy tudomására jutásáról vagy az

ezeokról való értesítés késedelméből vagy elmulasztásából eredő károkért csakúgy, mint az egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott személyek esetleges változásának haladéktalan bejelentésének elmulasztása miatt az Előfizetőt ért károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

2.3.1.2.5. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt a szolgáltatások biztosításához bármikor jogosult előleget vagy bankgaranciát kérni.

2.3.1.2.6. A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés hatályának beálltát az egyes mobilhívószámokra vonatkozóan a következők szerint határozzák meg:

- i. Kizárólag nem hordozott mobilhívószámok esetén: Amennyiben Egyedi Előfizetői Szerződés Mellékletében meghatározott kizárólag 70-es hálózatkijelölő számmal rendelkező, nem hordozott mobilhívószámokhoz tartozó SIM-kártyák vonatkozásában jön létre, az Egyedi Előfizetői Szerződés a következők szerint lép hatályba: A Felek megállapodnak abban, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés akkor lép hatályba, amikor azt az Előfizető és a Szolgáltató cégjegyzési jogosultsággal rendelkező, kellő felhatalmazással ellátott képviselői aláírták vagy elektronikus úton megkötötték amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek nem egyidejűleg írják alá, akkor a hatálybalépés időpontja megegyezik a későbbi aláírás vagy megkötés dátumával.

2.3.1.3. Szolgáltató Önkiszolgáló Ügyfélszolgálatot működtet, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető egyes szolgáltatások megrendelését illetve lemondását a Szolgáltató honlapján (Online Ügyfélszolgálat menüpont), WAP oldalán, a telefonos ügyfélszolgálat automata menürendszerében, illetve SMS-en keresztül is intézhesse. Az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálat működésével kapcsolatos információk és a megrendelhető szolgáltatások listája elérhető a Szolgáltató értekesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) honlapon.

2.3.1.4. Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen vagy Online Ügyfélszolgálaton) történő ügyintézéshez a Szolgáltató kérheti az Előfizető azonosításához szükséges, az Előfizető által megadott (4-6 jegyű, arab számokból álló) Ügyfélbiztonsági kódot és az Előfizetői Szerződésben megadott bármely egyéb adatot, illetve adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy az Előfizető adja meg az ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja.

2.3.1.5. Utólag Fizető Előfizetői szolgáltatás

### **Utólag Fizető Előfizető**

Az az Előfizető, aki a szolgáltatások díjait azok igénybevételenek tényleges mértéke alapján havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb (lásd 7.1.2.7. pont) – rendszerességgel a Szolgáltató számlája alapján utólag fizeti meg.

### **Egyedi Értékhatar**

Minden Előfizető részére a Szolgáltató egyedileg, külön-külön megállapított, rendszeres időközönként felülvizsgált összeget (Továbbiakban: Egyedi Értékhatar) állapít meg. Az Egyedi Értékhatar számítása a mobil-rádiótelefon, a vezeték nélküli internet és a helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetében is azonos. Az Egyedi Értékhatar 30%-70% arányban megoszlik mobilvásárlás értékhatarra (a továbbiakban MCOM értékhatar) és egyéb telekommunikációs értékhatarra (a továbbiakban Telco értékhatar), mely aránytól a Felek közös megállapodással eltérhetnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben. Az Egyedi Értékhatarra vonatkozó rendelkezések teremtik meg az alját az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozásnak az ÁSZF 5.2.2.4. pontja alapján. Az MCOM értékhatar és/vagy Telco értékhatar elérése esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja: az Egyedi Értékhatar 80%-nak elérésekor SMS értesítés, majd az Egyedi Értékhatar átlépését követően SMS vagy hívás formájában értesíti az előfizető által megjelölt hivatalos kapcsolattartót.

### **Az Egyedi Értékhatar az alábbiak szerint kerül meghatározásra:**

Az egyedi értékhatar mértéke az Utólag Fizető Előfizető Szerződése fennállásának időtartamától és az egy Számlafizetőhöz tartozó SIM kártyák száma alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint (ha a Felek ettől közös megállapodással el nem térnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben):

0-6 hónapig	1-10 darab SIM esetén nettó 20000 Forint, 10 SIM felett nettó 2000 Forint /SIM
7-12 hónapig	1-8 darab SIM esetén nettó 24000 Forint, 8 SIM felett nettó 3000 Forint /SIM
13-24 hónapig	1-5 darab SIM esetén nettó 28000 Forint, 5 SIM felett nettó 5000 Forint /SIM
25-36 hónapig	1-3 darab SIM esetén nettó 32000 Forint, 3 SIM felett nettó 10000 Forint /SIM
37 hónap felett	1-2 darab SIM esetén nettó 40000 Forint, 2 SIM felett nettó 15000 Forint /SIM

A fenti értékhatar-számítás Számlafizetőnként értendő.

Az adott Előfizetőre vonatkozó Egyedi Értékhatar mértékéről a Szolgáltató a 1270-es Ügyfélszolgálati telefonszámon ad tájékoztatást az érintett kérésére.

A Szolgáltató az alábbi feltételek fennállása esetén az MCOM értékhatar elérését követően azonnal korlátozza az előfizető mobilvásárlás szolgáltatását, illetve a Telco értékhatar elérését követően az Előfizető Szolgáltatását minden esetben, és egy napon belül 15 naptári napos fizetési határidővel hó közti számlát állít ki az előfizető részére:

a, az Előfizetőnek a korlátozás időpontjában kettő vagy több ki nem egyenlített, lejárt fizetési határidejű számlája van,

b, az Előfizető ki nem egyenlített lejárt fizetési határidejű számlá(i)nak összege magasabb az Egyedi Értékhataránál a korlátozás időpontjában,

c, az Előfizető nem rendelkezik kiegyenlített számlával a korlátozás időpontjában,

d, az Előfizető 24 órán belül generált az egyedi értékhataránál magasabb összegű forgalmat.

Az MCOM értékhatar és/vagy a Telco értékhatar elérését követően – amennyiben a fent meghatározott feltételek nem állnak fenn – Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása nélkül hóközi számlát állít ki 5 munkanapos fizetési határidővel és 20%-os forgalomművelemény lehetőségével Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem egyenlíti ki határidőre a hóközi számlát, vagy további több, mint 20%-kal emelkedik a forgalma a hóközi számla befizetése előtt, abban az esetben korlátozzuk az MCOM szolgáltatást az MCOM értékhatar túllépése miatt, illetve korlátozzuk az előfizetését a Telco értékhatar túllépése miatt.

Az Előfizető a hóközi számlát kiegyenlítheti OTP ATM-en, WEB-en, Lapker üzlethálózatban, banki utalással, csekkes befizetéssel (amennyiben nem rendelkezik E-számla szolgáltatással), vagy személyesen üzleteinkben. A hó közti számla csoportos beszedési megbízással nem teljesíthető.

### **MCOM értékhatar és a Telco értékhatar Felhasználása**

Az MCOM értékhatárt és/vagy Telco értékhatárt a Szolgáltató akkor tekinti elértnek, ha az Utólag Fizető Előfizető részére az adott Periódusban kiállított számla végösszege, valamint az Előfizető által az adott Periódusban kezdeményezett díjfizetésre köteles forgalom még ki nem számlázott bruttó értéke eléri az MCOM értékhatárt és/vagy Telco értékhatárt.

Az Előfizető nem tagadhatja meg az MCOM értékhatárt és/vagy Telco értékhatárt meghaladó forgalom díjának megfizetését arra hivatkozással, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást nem korlátozza, tekintettel arra, hogy bizonyos szolgáltatások díjai, pl. a roaming nem az igénybevétellel egyidejűleg jelennek meg a számlázási rendszerben.

A Szolgáltató a teljes körű szolgáltatást folyamatosan biztosítja, amennyiben a Periódusban kiállított valamennyi számlát az Előfizető határidőre teljesíti. Ebben az esetben a megkezdett számlázási időszak kezdő időpontjától – a folyamatban lévő Periódus lejárta előtt – új Periódus indul.

### **Számlafizető**

Azok a természetes vagy jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek, akik a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezettek. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell.

### **Havi előfizetési díj (Havidíj)**

Utólag Fizető Előfizető által a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért havonta előre fizetendő díj. Amennyiben a havi előfizetési díj lebeszélhetőséget, tartalmat, vagy adatmennyiséget is foglal magában - tekintettel arra, hogy a lebeszélhetőség, tartalom, vagy az adatmennyiség már a számlázási ciklus elején az Előfizető részére rendelkezésre áll, és azt bármikor felhasználhatja - a havi előfizetési díj nem arányosítható.

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

2.3.2.1. A Szolgáltatás időbeli korlátai

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltató saját és a külföldi roaming partnerek hálózatában kezdeményezett és fogadott hívásokat (beleértve az adatforgalmi hívásokat is) 120 perc eltelte után megszakítsa.

2.3.2.2. A Szolgáltatás területi korlátai

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja a Mobil rádiótelefon szolgáltatást a mindenkori lefedettségi területen. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizető kívánságára tájékoztatja az Előfizetőt a lefedettség mértékéről.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ügyfélszolgálati irodákban, ill. a Szolgáltató Honlapján megtekinthető lefedettségi térképpel nyújt tájékoztatást a mobil rádiótelefon hálózatának kiépítettségéről. Az adatok tájékoztató jellegűek, attól helyenként olyan eltérések lehetnek (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületen belüli üzemelésre –, a térképek léptéke miatt stb.), amelyek nem a mobil rádiótelefon szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltató felelősséget nem vállalhat.

A Szolgáltató által működtetett GSM rádiótelefon-rendszer valamint a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságaiból következően nem minősül hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás igénybevétele korlátozottan lehetséges vagy lehetetlen, ideértve azt az esetet is, amikor a Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

A Szolgáltató a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja.

A helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elektronikus hírközlési hálózatokat a helyhez kötött Internet előfizetői hozzáférési pontjáig más elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján.. A Szolgáltató a helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatást telekommunikációs partnereivel kötött, a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatás, valamint az Invitel Távközlési Zrt. által nyújtott „Hálózati szerződés nagykereskedelmi szélessávú országos bitfolyam hozzáférési szolgáltatás” értékesítésére vonatkozó nagykereskedelmi szerződés alapján nyújtja.

A Szolgáltató a helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatását kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. és az Invitel Zrt. egyetemes szolgáltatási területén nyújtja.

### 2.3.2.3. A szolgáltatás személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy nem rendelkezik gazdasági érdekeltséggel az alábbiakban felsorolt országokban és/vagy nincs olyan munkavállalója/megbízottja a vezetőségi tisztviselők között, aki a felsorolt országokbeli állampolgársággal rendelkezik. Amennyiben igen – vagy ha változás következik be a későbbiekben – Előfizetőnek nyilatkoznia kell a részletekről. Az érintett országok listája: Irán, Szíria, Szudán, Észak Korea, Kuba, a Krím félsziget és Sevastopol régiók.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja, vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg befizetéséhez kötheti. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy Számlafizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető szerződésszegése miatt került sor.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot – az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja, amennyiben alaposan feltehető, hogy a szerződő fél, kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekszik. (Különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.)

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

Amennyiben az Előfizető több Előfizetői (SIM) Kártyával rendelkezik (és/vagy Számlafizetőként van megjelölve Előfizetői Szerződéseiben), és bármelyik Előfizetői Szerződés feltételeit megszegi, abban az esetben a Szolgáltató jogosult az alkalmazott szankciót az Előfizető összes Előfizetői (SIM) Kártyájával vagy az Előfizető által előfizetett és igénybe vehető összes Szolgáltatásra azonnali hatállyal kiterjeszteni.

A helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás, amennyiben a létesítési helyen már helyhez kötött telefonszolgáltatás üzemel, kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy az Előfizetői Szerződésnek kizárólag az ADSL szolgáltatás igénybevételére vonatkozó része szűnik meg az Előfizető érdekkörében fennálló okra hivatkozással. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal előfizetőjének írásban vagy elektronikus úton kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére Szolgáltató által erre a célra rendszeresített formanyomtatványon,

amely elérhető a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon. Amennyiben a létesítés helyének tulajdonosa az Előfizető személyétől eltér, a hozzáférési pont létesítésének a további feltétele, hogy ahhoz az ingatlan tulajdonosa előzetesen írásban hozzájáruljon a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített formanyomtatványon, mely elérhető a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon.

Amennyiben a Szolgáltató helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás létesítésére műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül értesíti. Amennyiben az ADSL létesítését az igénylő olyan létesítési helyre kéri, amelyen korábban nem volt a Szolgáltató telekommunikációs partnere, a Magyar Telekom Nyrt. vagy az Invitel Zrt. területén működő ADSL szolgáltatás, úgy tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató esetenként csak a helyszíni felmérés függvényében tud nyilatkozni a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás létesítéséről.

Meglevő helyhez kötött telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a helyhez kötött telefonvonalon kívül a közcélú helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a helyhez kötött telefon-előfizetéses szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja, függetlenül attól, hogy a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás és a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetői eltérő személyek is lehetnek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben adott létesítési helyen a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnik vagy áthelyezésre kerül, függetlenül attól, hogy erre kinek a magatartása alapján került sor és attól is, hogy a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnésére, illetve annak áthelyezésére vezető intézkedést melyik szolgáltatónál kezdeményezték, a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnésének vagy áthelyezésének napjával a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás megszűnik, amely bontó feltétel bekövetkezése az Előfizető terhére esik, különös tekintettel a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények visszakövetelhetősége és az Előfizető által vállalt határozott időtartam tekintetében.

Amennyiben az Előfizető bármely elektronikus hírközlési szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződése a Szolgáltató telekommunikációs partnere, a Magyar Telekom Nyrt. vagy az Invitel Zrt. részéről történő, díj nemfizetés miatti felmondással szűnt meg, a díjhátralék kiegyenlítéséig helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nem nyújtható.

Ha a végpont az Előfizetőnek felróható okból nem létesíthető, így különösen azért, mert Előfizetőnek a helyhez kötött hírközlési hálózaton korábban nyújtott ADSL szolgáltatás, illetve az azon igénybe vett helyhez kötött telefonszolgáltatás vonatkozásában akár a Magyar Telekom Nyrt.-vel vagy Invitel Zrt.-vel vagy a Szolgáltató telekommunikációs partnerével szemben a szerződéskötés időpontjában esedékes tartozása áll fenn, a Vodafone jogosult az Előfizetői Szerződést az ADSL szolgáltatás tekintetében megszüntetni. Amennyiben az Előfizető Előfizetői Szerződése bármely okból megszűnik, az ADSL szolgáltatás is megszűnik. Amennyiben Előfizetőnek kizárólag az ADSL szolgáltatása szűnik meg, az előfizetői jogviszony Előfizető érdekkörében történt megszűnése esetére meghatározott jogkövetkezményekkel azonos jogkövetkezmények alkalmazandók az ADSL szolgáltatás tekintetében. Az Előfizetői Szerződés többi része változatlan tartalommal érvényes és hatályos marad.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás akkortól tekintendő üzembe helyezettnek, amikor a Szolgáltató az ADSL szolgáltatás rendelkezésre állását biztosította, továbbá, ha a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei adottak.

Olyan földrajzi címre, amelyen korábban még nem működött ADSL a Magyar Telekom Nyrt. vagy az Invitel Zrt. szolgáltatási területén, a Szolgáltatótól ADSL csak azon ügyfelek számára érhető el, akik már rendelkeznek legalább 1 (egy) darab a Szolgáltató által számlázott ADSL szolgáltatással valamely más földrajzi címen, melyet a Szolgáltató a helyhez kötött Internet szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés szabályai szerint bírál el. Ez esetben a Szolgáltatótól kizárólag olyan ADSL szolgáltatás rendelhető meg, amely telefonvonal nélküli ADSL szolgáltatásként működik, vagyis az adott végponton harmadik fél vezetékes hálózati szolgáltatónak fizetendő vezetékes telefonszolgáltatásra előfizetés nem tartozik az ADSL szolgáltatáshoz.

Olyan földrajzi címen, ahol igénybejelentő az igénybejelentéskor a Magyar Telekom Nyrt. vagy az Invitel Zrt. szolgáltatási területén élő ADSL előfizetéssel rendelkezik, a Vodafone ADSL szolgáltatása ADSL

szolgáltatóváltással érhető el. Az ADSL szolgáltatóváltást követően a Szolgáltató az Előfizető ADSL szolgáltatását telefonvonal nélküli ADSL szolgáltatássá alakítja, Az ADSL-hez tartozó telefonvonal telefonszámának a Szolgáltató telekommunikációs partneréhez való hordozását és Szolgáltatóra való átírását az Előfizető megrendelheti a Vezetékes telefonszám szolgáltatás keretében.

Olyan földrajzi címen, ahol az igénybejelentő korábban ADSL előfizetéssel rendelkezett a Magyar Telekom Nyrt. vagy az Invitel Zrt. szolgáltatási területén, a Vodafone ADSL szolgáltatása új létesítéssel érhető el.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

- A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel.
- A Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók rendelkeznek a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel az elektronikus hírközlési hálózatok végberendezéseikhez csatlakoznak, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. A kommunikációs csatorna része a szolgáltatásnak.
- A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon (ADSL kapcsolat) minden esetben valamilyen elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére.
- A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő elektronikus hírközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.
- A meglévő helyhez kötött telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy helyhez kötött telefonvonalra, amely emiatt az ADSL szolgáltatás alapja. A helyhez kötött telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. Ez a szolgáltatás csak kétirányú elektronikus hírközlési forgalom lebonyolítására alkalmas helyhez kötött telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a maximum igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.
- Helyhez kötött telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató felé érvényes helyhez kötött telefon-előfizetés nem szükséges, de az elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatához való hozzáférést Előfizetőnek kell biztosítania.
- Elsődleges Előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlési hálózaton történő adatátvitel.
- A helyhez kötött Internet hozzáférés esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemem keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemem keresztül csatlakozik a helyi elektronikus hírközlési vagy más szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interface-szel rendelkezik.
- Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, szoftverekkel és elektronikus hírközlési szolgáltatással az elektronikus hírközlési hálózatra való csatlakozáshoz.
- Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza a helyhez kötött internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.
- A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújthat. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.
- Szolgáltató egyes szolgáltatásai vonatkozásában lehetővé teszi, hogy az Előfizető lényegesen kedvezőbb kondíciók mellett jusson internet kapcsolathoz azáltal, hogy az Előfizetőnek nem kell várnia a Szolgáltató által biztosított szakemberek kiszállására a szolgáltatás üzembe helyezése végett, hanem a szolgáltatás megrendelésekor, az általa külön megrendelt megfelelő végberendezés tulajdonjogát is

megszerzi, amelyet egyszerűen csatlakoztathat a telefonvonalához. A végberendezés mellé egy részletes telepítési útmutatót biztosít a Szolgáltató, így amint az adott szolgáltatás a telefonvonalon életbe lép, az Előfizető már használhatja is azt („szereld magad konstrukció”).

- Egyes Internet alkalmazások teljes értékű igénybevételéhez az Előfizető részére domain név delegálása és regisztrálása szükséges.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózathoz hozzáférési pontot biztosít az Előfizető részére mind mobil rádiótelefon szolgáltatás mind helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, hacsak a felek ettől eltérően nem állapodtak meg. A Felek eltérő megállapodása azonban ebben az esetben sem haladhatja meg a 90 napot.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg igényelt, a hozzáférési pont biztosításán felül kért mobil rádiótelefon szolgáltatások aktiválása a hozzáférési pont biztosítását követő 15 napon belül megtörténik, helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás esetében az üzembe helyezési idő a felek eltérő megállapodásának hiányában 15 nap. A további szolgáltatások aktiválási ideje – az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától eltérő időpontban jelzett igény esetén – 15 nap, kivéve, ahol ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek az Általános Szerződési Feltételek. A mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz kapcsolódó további szolgáltatások aktiválási ideje – az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától eltérő időpontban jelzett igény esetén – 48 óra kivéve, ahol ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek az Általános Szerződési Feltételek vagy Felek.

2.4.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az Előfizetői Szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy az igényt teljesíti. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző rendelkezés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és – figyelemmel arra, hogyha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az első rendelkezés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges - a felek nem állapodnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap, az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

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

- 2.5.1. Kisvállalati Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. A felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről a részletes feltételeket a 12.4 pont tartalmazza.
- 2.5.2. Felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában Közép- és Nagyvállalati Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést nem mondhatja fel, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.

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

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

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

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

##### **3.1.1. Szolgáltatás**

###### **a.) Mobil rádiótelefon szolgáltatás**

Az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött jogviszony tárgya az 2.1.1. pontban írt Koncessziós Szerződésben foglalt frekvenciatartományban DCS 1800 és GSM 900, továbbá az IMT-2000/UMTS rendszerrel mobil rádiótelefon szolgáltatás. A Mobil rádiótelefon szolgáltatás olyan nyilvánosan elérhető telefon szolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely Előfizetője – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott – nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (pl.: adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés, WAP, GPRS alapú szolgáltatások) szolgál.

A GSM mobil rádiótelefon szolgáltatás keretei között az Európai Távközlési Szabványintézet (ETSI) GSM-re vonatkozó irányelvében az E1. kategóriában meghatározott alapszolgáltatások (basic services) és kiegészítő szolgáltatások (supplementary services) nyújtására van lehetőség és bevezethetők az ETSI-GSM ajánlásokban megjelenő újabb szolgáltatások is. Az alapszolgáltatásokon belül két szolgáltatási kör különböztethető meg, a távszolgáltatások (teleservices) és a hordozó szolgáltatások (bearer services).

###### **b.) Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás – beleértve az IP alapú hangátviteli szolgáltatást is**

A Vodafone Internet szolgáltatása a Vodafone Előfizetői számára lehetővé teszi az Internet kapcsolatot 4G/LTE, 3G/UMTS és/vagy GPRS/ EGPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével.

A Szolgáltató a 3G/UMTS és 4G/LTE hálózaton nyújtott szolgáltatást tekinti szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatásnak. A 3G/UMTS és 4G/LTE lefedettségi területen kívül a vezeték nélküli internet szolgáltatás a GPRS/EGPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik. A vezeték nélküli internet és azon belül a szélessávú vezeték nélküli internet lefedettségi területe, illetve az aktuális hálózati lefedettség a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) tekinthető meg.

Amennyiben az Előfizető 3G/UMTS képes készülékkel illetve egyéb elektronikus hírközlő végberendezéssel (továbbiakban: „készülék”) rendelkezik, úgy a 3G/UMTS lefedettségi területen a Szolgáltató 3G/UMTS hálózatán veheti igénybe a vezeték nélküli internet szolgáltatásokat. E szolgáltatások díjai megegyeznek a Díjszabásban meghatározott, az Előfizető tarifacsomagja szerinti díjakkal függetlenül attól, hogy a Szolgáltató azokat 3G/UMTS hálózatán tette elérhetővé.

Amennyiben az Előfizető 4G/LTE képes készülékkel illetve egyéb elektronikus hírközlő végberendezéssel (továbbiakban: „készülék”) rendelkezik, úgy a 4G/LTE lefedettségi területen a Szolgáltató 4G/LTE hálózatán veheti igénybe a vezeték nélküli internet szolgáltatásokat. E szolgáltatások díjai megegyeznek a Díjszabásban meghatározott, az Előfizető tarifacsomagja szerinti díjakkal függetlenül attól, hogy a Szolgáltató azokat 4G/LTE hálózatán tette elérhetővé.

Amennyiben az Előfizető VoLTE (Voice over LTE) képes készülékkel illetve egyéb elektronikus hírközlő végberendezéssel (továbbiakban: „készülék”) rendelkezik és az adott Előfizető számára a VoLTE szolgáltatás aktiválásra került, úgy 4G/LTE lefedettségi területen a Szolgáltató 4G/LTE hálózatán IP alapú hangátviteli szolgáltatásokat is igénybe vehet. E szolgáltatások díjai megegyeznek a Díjszabásban meghatározott, az Előfizető tarifacsomagja szerinti díjakkal függetlenül attól, hogy a Szolgáltató azokat 4G/LTE hálózatán tette elérhetővé.

A vezeték nélküli internet szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással.

Az adatforgalmuk mennyiségéről az Előfizetők a 1751-es szám felhívásával vagy a 1751-es számra küldött SMS-ben kérhetnek tájékoztatást.

A Vodafone Üzleti Előfizetői számára elérhető, az Üzleti Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek) Díjszabás mellékletében meghatározott Üzleti Osztható ZsebNet szolgáltatás esetében adatforgalmi információ csak a 1270-es Ügyfélszolgálati számon érhető el.

A Külföldi szolgáltató hálózatában akkor van lehetőség a szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatás igénybevételére, ha a külföldi társszolgáltató rendelkezik 3G/UMTS vagy 4G/LTE szolgáltatások nyújtására alkalmas hálózattal, és a Szolgáltatóval 3G/UMTS vagy 4G/LTE szolgáltatásokra is kiterjedő nemzetközi roaming megállapodást kötött. A 3G/UMTS és 4G/LTE roaming társszolgáltatók listája a Vodafone honlapján hozzáférhető.

A Szolgáltató 3G szolgáltatását az ETSI/3GPP IMT-2000/UMTS szabvány szerint nyújtja.

A Szolgáltató 4G/LTE szolgáltatását az ETSI/3GPP LTE szabvány szerint nyújtja.

A Szolgáltató IP alapú hangátviteli szolgáltatását a 3GPP Release 12 szabvány szerint nyújtja

A Vodafone Magyarország 2015. november 23-tól minden ügyfele számára biztosítja a 4G hozzáférést, aki a hozzáféréshez szükséges technológiát támogató készülékkel rendelkezik.

#### Tarifákhoz kötődő általános információk:

##### *Havidíjas (utólag fizető) mobil internet szolgáltatás:*

A havidíjas, más néven utólag fizető (post paid) mobil internet szolgáltatás olyan szolgáltatás, mely az Előfizető részéről Előfizetői Szerződés megkötését igényli, továbbá havi előfizetési díj megfizetésének kötelezettségét, és esetlegesen határozott idejű szerződés vállalását vonja magával az ügyfél részéről a Szolgáltató irányába.

A havidíjas internet szolgáltatás használatára internetes eszköz (USB modem, Tablet, Netbook, Internetmegosztó) és a megfelelő SIM kártya segítségével van lehetőség. Az internetes eszköz külön egyszeri díjért vásárolható meg, és kizárólag Vodafone SIM kártyával használható.

A havidíjas internet szolgáltatás díjairól az Általános Szerződési Feltételek Díjszabásában tájékozódhat.

##### *Telefonos mobil internet szolgáltatás (MobilWeb):*

Telefonos mobil internet opció meglévő hangalapú tarifa mellé aktiválható és egyes adat opciók elérhetőek határozott idejű és határozatlan idejű szerződéssel is. Az opciókban foglalt adatmennyiség kizárólag belföldön használható fel.

A határozatlan idejű szerződéssel igénybe vett változat olyan szolgáltatás, amelyhez nem kötődik határozott időtartam vállalása az ügyfél részéről a Szolgáltató irányába. Ez a szolgáltatás számlás hangalapú előfizetéssel rendelkező ügyfeleknek érhető el (utólag fizető előfizetés).

Néhány MobilWeb szolgáltatás elérhető határozott idejű szerződéssel is, amely esetén kedvezményes díjat biztosítunk.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülék-beállításokat egyes készülékek esetén az Előfizetőnek szükséges megtenni. A Szolgáltató a hálózatában üzemeltetett WAP és Internet APN-en keresztül biztosítja a szolgáltatás működését.

A telefonos internet-szolgáltatás aktuális árainról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás Mellékletében tájékozódhat.

#### **c.) Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás**

A helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői végberendezések valamely elektronikus hírközlési hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelés tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és elektronikus hírközlési hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltetnek.

A szolgáltatás nem elektronikus hírközlési hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (GPRS vagy ADSL összeköttetés).

A Szolgáltató a helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatást telekommunikáció partnereivel kötött, a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatás, valamint az Invitel Távközlési Zrt. által nyújtott „Hálózati szerződés nagykereskedelmi szélessávú országos bifolyam hozzáférési szolgáltatás” értékesítésére vonatkozó nagykereskedelmi szerződés alapján nyújtja.

#### **d.) Egyéb szolgáltatások**

A Szolgáltató az Előfizetők számára a mobil rádiótelefon és az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat is nyújt. A hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokra a Szolgáltató honlapján megtalálható Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei valamint a Felek közötti megállapodások vonatkoznak.

##### **3.1.2. Szolgáltatások leírása**

A Szolgáltató – az Előfizetői Szerződés tényleges rendelkezéseinek megfelelően – az alábbi szolgáltatások igénybevételére biztosít lehetőséget. A szolgáltatások igénybevételének lehetősége és módja függhet az Előfizető készülékének típusától, valamint az Előfizető által igénybevett tarifacsomagtól.

###### **3.1.2.1. Hívástiltás**

Az Előfizető korlátozhatja a SIM-kártyájáról kezdeményezett, illetve fogadott hívásokat a Hívástiltás szolgáltatáscsomag igénybevételével. A szolgáltatáscsomagon belül a beszéd-, az SMS-, a fax- vagy az adatcsatorna bármelyikének tiltása (más csatornával együtt is) kérhető. A szolgáltatáscsomag az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének 3.1.pontjában meghatározott díjért vehető igénybe.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelete szerinti hívástiltás lehetősége az Előfizetők részére díjmentesen biztosított.

A szolgáltatás a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján igényelhető.

###### **3.1.2.2. Hangposta**

Az Előfizető hangpostafiókkal rendelkezhet, ahol számára – a hívási helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) – hangüzenetet lehet hagyni. A Hangposta működésbe lépése előtt a hívó fél hangjelzést hall, melynek időtartama 1 (egy) másodperc. Ezen időtartam, valamint az ezt követő 5 (öt) másodperc szünet alatt a hívás díjmentesen megszakítható, amennyiben a hívó fél nem kíván üzenetet hagyni. Az Előfizető a hangüzenetet a Szolgáltató saját belföldi hálózatából, illetve a nemzetközi barangolás (roaming) során – azon külföldi hálózatokból, ahol a Globális számok szolgáltatás igénybe vehető – a Globális számok szolgáltatás igénybevételével jelszó nélkül, más hálózatokból jelszavas azonosítást követően hallgathatja meg.

Az Előfizető az alábbi Hangposta szolgáltatások közül választhat:

1. Alap Hangposta
2. Professzionális Hangposta

3. Professzionális Hang- és Faxposta – A Professzionális Hang- és Faxposta szolgáltatás 2015. július 1-jétől kereskedelmi forgalomban nem elérhető. A szolgáltatásra történő új Előfizetői Szerződés megkötése nem lehetséges. A változás az érintett szolgáltatásra jelenleg érvényben lévő egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti, a már meglévő szolgáltatást a Vodafone továbbra is változatlan feltételek mellett biztosítja az Előfizető számára.

Az Alap Hangposta szolgáltatás havidíjmentes. A Professzionális Hangposta és a Professzionális Hang- és Faxposta szolgáltatások Utólag Fizető Előfizetők által, az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében feltüntetett havi díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások.

A Szolgáltató a hangposta üzeneteket az Alap Hangposta esetében 7 (hét) napig tárolja, ezt követően törli. A tárolási idő az új és a már lejátszott üzenetekre egyaránt vonatkozik.

A Szolgáltató a hangposta üzeneteket a Professzionális Hangposta és Professzionális Hang-és Faxpostával hangposta esetében 14 (tizennégy) napig tárolja, ezt követően törli. A tárolási idő az új és a már lejátszott üzenetekre egyaránt vonatkozik.

Amennyiben az Előfizető a hangpostafiókjában hagyott üzeneteket saját telefonszámáról 60 napon keresztül nem hallgatja le, illetve arra hívást nem kezdeményez, a hangpostafiók automatikusan törölhető a rendszerből, ez a postafiókban lévő üzenetek és személyes beállítások törlésével jár. A hangpostafiók újbóli használatának igényét az Előfizető az Ügyfélszolgálat 1270-es hívószámán jelezheti, mely esetben a szolgáltatás ismételt aktiválásra kerül.

A Szolgáltató minden Hangpostával rendelkező Előfizetője részére elérhető a Visszahívás Hangpostából szolgáltatás.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételével az üzenet fogadója az üzenet meghallgatása közben vagy után a Hangpostából való kilépés nélkül, a 0 gomb megnyomásával visszahívhatja azt a telefonszámot, amelyről a hangüzenet érkezett. A visszahívás azoknál az üzeneteknél lehetséges, ahol az üzenethagyó oldaláról a számaazonosítás technikai feltételei megvalósulnak, illetve a hívószám kijelzés aktiválva van (azaz az üzenethagyó nem tiltotta le hívószámának kijelzését).

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás ezen feltételek teljesülése esetén az Előfizető saját készülékéről (SIM kártyájáról) vehető igénybe más, a Szolgáltató hálózatán belüli, belföldi vezetékes és mobil számok visszahívására. Nemzetközi hívószám ilyen módon történő visszahívására akkor sincs lehetőség, ha a számaazonosítás egyébként megvalósul.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételekor a díjcsomagtól és napszaktól függő percdíj mellett a Hangposta elérés egységes percdíja fizetendő, Wireless Office 2 opció igénybevétele esetén az opció kedvezményes percdíja azonban nem érvényesül. A díjakról az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás Melléklete ad tájékoztatást.

A Szolgáltató a Visszahívás Hangpostából szolgáltatást a Hanghívással összevonva számlázza ki, mint Hanghívás Szolgáltatást, a két szolgáltatás forgalmi adatai és díjai nem különülnek el, csak a Hívásrészelezőben.

Az Alap Hangposta által nyújtott szolgáltatásokon kívül Professzionális Hangpostával és Professzionális Hang- és Faxpostával rendelkező Előfizetők részére az alábbi többletszolgáltatások is elérhetőek:

### **Felhívásos értesítés**

A beérkezett üzenetekről egy, az Előfizető által megadott számra a Hangposta rendszerértesítést küld a szám közvetlen felhívásával. Értesítési hívószámként a saját telefonszám mellett más mobil vagy vezetékes telefonszám is megadható.

A felhívásos értesítés az adott díjcsomag szerinti mobil telefonszámról kezdeményezett hívásnak minősül, elszámolása napszaktól és hívásiránytól függően a mindenkori Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének 3.1. pontjában foglaltak szerint történik.

## **Üzenetküldés Hangpostából**

A Hangpostából közvetlenül üzenet küldhető más Vodafone Hangpostafiókba, vagy egyéb Vodafone, vezetékes vagy más mobil telefonszámra.

A Szolgáltató Hangposta rendszerén belül a belföldi számra való üzenetküldés díjmentes, egyéb telefonszámokra az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének 3.1. pontjában található mindenkori hálózaton belüli és hálózaton kívüli hívások percdíjai érvényesek.

## **Válaszadás Hangposta üzenetre**

Amennyiben az üzenet Vodafone Hangpostafiókból érkezett, lehetőség van közvetlen válaszadásra. Egyéb telefonszámokról érkezett üzenetekre a szám megadásával küldhető válaszüzenet.

A Vodafone Hangposta rendszerén belül a válaszadás díjmentes, egyéb telefonszámokra küldött válaszüzenet esetében az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének 3.1. pontjában található mindenkori hálózaton belüli és hálózaton kívüli hívások percdíjai érvényesek.

## **Hangposta üzenet továbbítása**

A Vodafone Hangposta rendszerén belül az üzenetek díjmentesen, egyéb telefonszámokra az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének 3.1. pontjában található mindenkori hálózaton belüli és hálózaton kívüli SMS díjakon továbbküldhetők.

Kizárólag Professzionális Hang- és Faxpostával rendelkező Előfizetők részére elérhető kiegészítő szolgáltatás:

## **Fax továbbküldés**

A Fax postafiókba érkező üzenet egy fax-kinyomtatásra alkalmas készülékre továbbítható. A továbbküldés költsége az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének 3.1. pontjában meghatározott mindenkori beszédforgalmi percdíjakkal megegyező.

Fenti szolgáltatások igénybevétele belföldi telefonszámokra korlátozott.

Az Alap Hangposta szolgáltatás a megrendeléstől számított 8 (nyolc) napon belül nem mondható le. Amennyiben az Előfizető a lemondási igényt a megrendeléstől számított 8 (nyolc) napos időtartamon belül jelzi, a Szolgáltató a lemondási igény jelzésének napjától számított 8 (nyolc) napon belül teljesíti az Előfizető lemondás iránti igényét.

### **3.1.2.3. Hívásátirányítás**

Az Előfizető meghatározhatja, hogy forgalmi helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) bejövő hívása mely másik (mobil vagy vezetékes) belföldi vagy külföldi telefonszámra érkezen. Az átirányított hívások számlázása az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének 3.1. pontjában megfelelően történik. Nemzetközi barangolás (roaming) ideje alatt a nemzetközi számra történő hívásátirányítás nem elérhető.

### **3.1.2.4. Hívásvárákoztatás**

Amennyiben az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben új hívást kap, akkor hívója nem foglalt jelzést, hanem a telefon kicsöngését hallja, miközben az Előfizetőt akusztikus jel figyelmezteti az újabb bejövő hívásra.

### **3.1.2.5. Hívástartás**

Az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben – annak bontása nélkül – új hívást kezdeményezhet, miközben az eredeti hívást „tartásba” helyezheti.

### 3.1.2.6. Konferenciahívás

Kettőnél több – a hívóval együtt legfeljebb 6 (hat) – előfizető vesz részt a hívásban, mindannyian egyidejűleg hallják egymást.

### 3.1.2.7. Videotelefon szolgáltatás

A videotelefon szolgáltatás igénybevétele az alábbi feltételek szerint lehetséges:

- Mobiltelefonról videotelefon-hívással kizárólag csak másik mobiltelefon hívható.
- Videotelefon beszélgetés kizárólag 3G/UMTS ellátottsági területen folytatható, arra alkalmas készülék segítségével.
- Mind a hívó, mind a hívott félnek a SIM kártyáján aktivált videotelefon szolgáltatással kell rendelkeznie.

Ha a video hívás közben a hívó vagy a hívott fél kilép a 3G/UMTS szolgáltatási területről, a video hívás megszakad, és hanghívásként sem folytatódik tovább. Az Előfizetőnek video telefonálás közben bármikor lehetősége van arra, hogy a hívást hanghívásként folytassa, illetőleg a kimenő képet letiltsa, erre alkalmas készüléke beállításainak megfelelő változtatásával. A hívás azonban ebben az esetben is video hívásnak minősül, és díjazása is ennek megfelelően történik.

A videotelefon szolgáltatással az alábbi kiegészítő szolgáltatások használhatók:

- Hívástiltás
- Hívásvárakoztatás
- Hívószám kijelzés
- Hívószám kijelzés tiltása
- Hívásátirányítás

A videotelefon hívások átírányítása független a hanghívások átírányításától, de együtt jár az adathívások átírányításával. A Szolgáltató a videotelefon-hívások esetében kizárólag abban az esetben biztosítja a Hívásátirányítás szolgáltatás működését, ha az átírányítás során teljesül a leírt összes feltétel.

A videotelefon szolgáltatás automatikusan aktiválásra kerül minden olyan SIM-kártyához tartozó előfizetésre, amellyel a Szolgáltató 3G/UMTS hálózatán első alkalommal forgalmat bonyolítanak. A szolgáltatás lemondható illetve megrendelhető SMS-ben, az Online Ügyfélszolgálaton, WAP-rendelőn és a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán.

### 3.1.2.8. Szerkesztési célra fenntartva

### 3.1.2.9. SMS (rövid szöveges üzenet) Szolgáltatás

Az SMS szolgáltatás segítségével az Előfizető rövid (maximum 160 karakteres alfanumerikus) szöveges üzeneteket küldhet mobil rádiótelefon készülékéről vagy más, SMS küldésre alkalmas műszaki berendezéséről SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefon készülékre vagy más, SMS fogadásra alkalmas műszaki berendezéssel rendelkezőknek. Az SMS címzettjei olyan mobil rádiótelefon készülékekkel rendelkezők lehetnek, akiknek saját szolgáltatójuk biztosítja az SMS szolgáltatást, és akiknek szolgáltatójával a Szolgáltatónak az SMS szolgáltatásra vonatkozó megállapodása van Nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele során az SMS szolgáltatás abban az esetben működik, ha a barangolás (roaming) területén működő szolgáltató az SMS szolgáltatást biztosítja.

A Szolgáltató a rendszerhez való csatlakozáskor automatikusan aktiválja az SMS fogadásának lehetőségét. Az egy SMS-ben elküldhető karakterek száma, valamint az SMS elolvasásának módja készülék típusonként különböző.

Az SMS szolgáltatás segítségével a Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az elküldött SMS-t kiküldeni a címzettnek. Amennyiben a címzett telefonkészüléke nincs bekapcsolva, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik, akkor a Szolgáltató SMS küldő központja a kézbesítés újbóli megkísérlése céljából tárolja az üzenetet. Ez a tárolási idő maximum az első kiküldési kísérlettől számított 15 (tizenöt) nap. A sikeres kézbesítés, illetve a többszöri sikertelen kézbesítés esetén – az első kiküldési kísérlettől számított 15 (tizenöt) nap elteltével – az SMS automatikusan törlődik a rendszerből.

A Szolgáltató az elküldött SMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget, ha

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel rendelkezik, amelyik nem alkalmas SMS-ek fogadására;
- a címzett SMS-eit vagy hívásait átirányította;
- a címzett nem ismeri az SMS elolvasásának módját;
- a címzett készülékének memóriája megtelt, és ezért a készülék nem képes újabb SMS-ek fogadására;
- a címzett készüléke megkapja az üzenetet, de a címzett nem olvassa azt el, vagy kitörli a készülékéből elolvasás nélkül;
- a címzett nem kapcsolja be a telefonkészülékét a tárolási idő alatt, és annak leteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató SMS-küldő központjából;
- a címzett SMS fogadását letiltotta;
- a címzett hívószámát a feladó nem a nemzetközi formátumban adta meg, vagy
- az SMS-t egy nem létező címre adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkor lefedettségi területén.

Az SMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető telefonkészülékén a küldött üzenettel együtt függetlenül a jelen Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének pontjában foglaltaktól. Egyes mobil rádiótelefon készülékek esetében a küldő hívószámát a készülék nem tudja megjeleníteni.

Belföldön az SMS költségeit a küldő Előfizető viseli az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete szerint.

Nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az SMS szolgáltatás használatáért az Előfizető a Szolgáltató által az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat köteles megfizetni.

Az Előfizető mind belföldi, mind pedig külföldi használat (nemzetközi barangolás (roaming)) esetében az SMS elküldésekor köteles megfizetni az SMS megfelelő díját, függetlenül a kézbesítés státuszától, így pl. attól, hogy a címzett az üzenetet megkapja-e annak érvényességi idején belül, vagy az üzenet a címzett elérhetetlensége miatt az érvényességi időn belül nem kézbesíthető, illetve függetlenül a készülék kijelzőjén megjelenő információtól. Ettől a szabálytól eltérni csak azoknál a speciális SMS szolgáltatásoknál lehet, ahol erről a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében külön rendelkezik.

A Szolgáltató az SMS szolgáltatást kizárólag a saját SMS üzenetküldő központja segítségével biztosítja az Előfizető számára. Egyéb SMS központok használata az Előfizető számára tilos, rendeltetésellenes szolgáltatás-használatnak minősül. A Szolgáltató az egyéb SMS központokon keresztül indított SMS-ek kézbesítéséért nem vállal felelősséget.

### 3.1.2.10.MMS Szolgáltatás

Az MMS Szolgáltatás segítségével, a Szolgáltató Előfizetői számára lehetővé teszi, hogy az arra alkalmas mobil rádiótelefon készülék vagy más arra alkalmas műszaki berendezés megfelelő használatával képet, videót (mozgóképet), alkalmazást, hangot és írott szöveget egyaránt tartalmazó üzeneteket küldhessenek és fogadhasanak. (A Szolgáltató által támogatott MMS üzenetek típusainak részletes leírása megtalálható a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon.)

Az MMS szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással.

Az MMS üzenet küldés és fogadás (letöltés, elolvasás) készüléktípusonként különbözhet. A küldhető és fogadható MMS üzenetek maximális méretét és típusát a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétere tovább korlátozhatja, típusa (kép, videó (mozgóképek), alkalmazás, hang, szöveg) függhet még a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétereitől. MMS üzenet érvényes elektronikus levelezési (e-mail) címre is küldhető. Ebben az esetben az MMS üzenet címzettje nem kell, hogy aktivált MMS Szolgáltatással rendelkező Előfizető legyen.

Mobil rádiótelefon hálózathoz tartozó hívószámra küldött MMS üzenet esetén, amennyiben a fogadó félnél aktív az MMS szolgáltatás, készüléke alkalmas MMS üzenetek fogadására és a Szolgáltató hálózatában tartózkodik, az MMS üzenetet a készülék automatikusan letölti. A Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az érkezett MMS üzenet kézbesítését.

Abban az esetben, ha az Előfizető készüléke nem alkalmas MMS üzenet fogadására, a Szolgáltató a címzettnek Rövid Szöveges Üzenetben (SMS-ben) megküldi az MMS üzenet Interneten történő egyszeri eléréséhez szükséges információt. A Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az érkezett MMS-ről szóló értesítő Rövid Szöveges Üzenetet a címzettnek kiküldeni a Rövid Szöveges Üzenet Szolgáltatás leírásánál vállalt feltételek mellett.

Az elektronikus levelezési címre küldött MMS-t a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül továbbítja a címzett felé.

A saját mobil rádiótelefon hálózathoz tartozó hívószámra küldött MMS üzeneteket a Szolgáltató maximálisan 15 napig tárolja, amennyiben a címzett Előfizető nem fogadta, illetve a feladó más beállítással nem rendelkezett.

A Szolgáltató az elküldött MMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget amennyiben:

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik nem alkalmas MMS üzenetek fogadására, vagy a címzett félnél nem aktív az MMS Szolgáltatás;
- a címzett nem ismeri az MMS üzenet fogadás (letöltés, elolvasás) módját;
- a címzett mobil rádiótelefon készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt, és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb MMS üzenet fogadására;
- a címzett mobil rádiótelefon készüléke vagy műszaki berendezése megkapja az MMS üzenet érkezéséről értesítő Rövid Szöveges Üzenetet, de a címzett készüléke az MMS üzenetet nem tölti le, vagy az Előfizető bármelyik üzenetet nem olvassa el, vagy olvasás nélkül törli;
- a címzett nem kapcsolja be mobil rádiótelefon készülékét vagy egyéb műszaki berendezését a tárolási idő alatt, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik, és annak elteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató MMS központjából;
- a címzett Előfizető Rövid Szöveges Üzenet Szolgáltatásra vonatkozó Bejövő Hívásletiltással rendelkezik, tehát nem kapja meg az MMS üzenet érkezéséről értesítő Rövid Szöveges Üzenetet, és emiatt a címzett az MMS üzenetet nem tölti le a tárolási időn belül;
- a címzett hívószámát vagy e-mail címét a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg;
- az MMS üzenetet nem létező hívószámra vagy e-mail címre adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkor lefedettségi területén;
- az üzenet megérkezését bármely más, a küldő vagy a fogadó Előfizető érdekkörében felmerülő ok akadályozta meg.

MMS üzenet küldésekor a feladó Előfizető hívószáma minden esetben megjelenik a címzett mobil rádiótelefon készülékén vagy bármilyen, MMS fogadására alkalmas műszaki berendezésén a küldött üzenettel együtt, függetlenül a jelen Általános Szerződési Feltételek Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása pontjában foglaltaktól.

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség a továbbított MMS üzenetek tartalmáért, annak az Előfizető vagy harmadik személy általi esetleges megváltoztatásáért, módosításáért. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki.

#### *MMS Roaming*

A Vodafone MMS Barangolás (Roaming) szolgáltatása az érvényes Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással rendelkező ügyfelei számára lehetővé teszi, hogy meglévő MMS szolgáltatásukat ne csak Magyarországon, hanem külföldön is igénybe tudják venni, azokban a hálózatokban, ahol a GPRS Barangolás (Roaming) szolgáltatás is működik.

Az MMS szolgáltatás használata a Vodafone külföldi partnerhálózataiból teljesen megegyezik a Szolgáltató saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon szokásos használatához képest.

A Szolgáltató fenntartja a jogát, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse az MMS szolgáltatás nyújtását jelen Általános Szerződési Feltételek 5. és 12. fejezetében írtak szerint.

Az MMS Szolgáltatás díjait az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

#### Nemzetközi MMS

MMS minden külföldi hálózatba küldhető, de a Szolgáltató és Szerződéses Partnerei az üzenetet csak akkor kézbesíti a fogadó készülékére, ha a fogadó félnél aktív az MMS szolgáltatás, készüléke alkalmas MMS üzenetek fogadására, valamint meghatározott külföldi hálózathoz tartózkodik, melyek részletes listája megtalálható a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) oldalon. Más esetben a Szolgáltató szerződéses partnere vagy a fogadó fél szolgáltatója a címzettnek Rövid Szöveges Üzenetben (SMS-ben) megküldi az MMS üzenet Interneten történő egyszeri eléréséhez szükséges információt.

Az üzenetek a szerveren a Szolgáltató szerződéses partnere vagy a fogadó fél szolgáltatója által biztosított ideig tárolódnak, majd véglegesen törlődnek.

#### 3.1.2.11. Szerkesztési célra fenntartva

#### 3.1.2.12. Szerkesztési célra fenntartva

#### 3.1.2.13. Hívásértesítő szolgáltatás

A Hívásértesítő szolgáltatás segítségével a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető a nem fogadott hívásairól SMS-ben értesítést adjon olyan esetben, amikor az Előfizető mobil rádiótelefon készüléke a híváskísérlet időpontjában nem elérhető (például ki volt kapcsolva, vagy a készülék a hálózati lefedettség területén kívül volt). A Szolgáltató csak olyan esetben küld értesítő SMS-t, ha a hívó fél hozzájárult a hívószámának kijelzéséhez. Az értesítő SMS tartalmazza a hívás időpontját, illetve többszöri hívás esetén az utolsó próbálkozás időpontját és azt, hogy hányszor próbálkozott a hívó. A hívó fél száma az Előfizető SMS-küldőjében jelenik meg.

A Szolgáltató abban az esetben küld értesítést, ha a hívás az értesítő SMS kézbesíthetőségétől visszamenőleg számított 48 órán belül érkezett. A Szolgáltató maximum 20 különböző hívószámot tartalmazó értesítést küld. Abban az esetben, ha 48 órán belül több mint 20 különböző olyan híváskísérlet volt, amelynél a hívó hozzájárult a hívószámának kijelzéséhez, akkor a Szolgáltató a 20 legutolsó, különböző hívótól érkezett hívásokról küld értesítéseket.

Foglaltság esetén a Szolgáltató nem küld SMS értesítést.

A Szolgáltató a Hangposta használók részére a felsorolt feltételek figyelembevételével csak olyan esetben küld értesítést, ha a hívó nem hagy üzenetet, tehát a hívó a sípszó előtt bontja a hívást.

A Szolgáltató a Hangposta szolgáltatással rendelkező Előfizetők részére az értesítő SMS-t azon a nyelven küldi, amelyre hangpostájuk állítva van (magyar, angol vagy német nyelvek közül lehet választani).

Aktív Hangposta szolgáltatás esetén az Előfizető hívásait nem elérhető esetre a +36709090999 számra, nem aktív Hangposta szolgáltatás esetén az Előfizető hívásait nem elérhető esetre a +36709090998 számra kell átírányítani;

illetve, ha az Előfizető aktív Hangposta szolgáltatással rendelkezik, de időszakosan nem kívánja a hangpostát „nem elérhető estre” használni, azonban a hívásértesítő szolgáltatást igénybe kívánja venni, akkor a hívásait ilyen esetre a +36709090998 számra kell átirányítani. Ezeket a beállításokat a Szolgáltató a szolgáltatás aktiválásakor elvégzi. Azokról a hívásokról, amelyek akkor érkeztek, amikor az Előfizető ezektől eltérő beállításokkal rendelkezett, a Szolgáltató nem küld SMS értesítést.

A Szolgáltató a Hívásértesítő szolgáltatást minden Előfizetőjének díjmentesen aktiválja, és díjmentesen nyújtja. A szolgáltatás díjmentesen ki- és bekapcsolható a Vodafone Rendelőn (a 1270-en elérhető Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton, SMS-ben illetve a weben a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) (Online Ügyfélszolgálat) és WAP-on a [wap.vodafone.hu](http://wap.vodafone.hu) címen) illetve a Szolgáltató telefonos és személyes ügyfélszolgálatán keresztül.

A Szolgáltató nemzetközi barangolás (roaming) esetén is küld értesítő SMS-eket, melyek díjmentesek. Nemzetközi barangolás (roaming) esetén a szolgáltatás paraméterei eltérhetnek a fent megadottaktól, ezekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Szolgáltatás sikeres igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető készüléke képes legyen az értesítő SMS fogadására és a feladó telefonszámának megjelenítésére. A Szolgáltató a Hívásértesítő szolgáltatásért nem vállal felelősséget amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon készülékére valamilyen okból nem küldhető SMS, vagy az nem tudja fogadni és megjeleníteni a küldött SMS-értesítést. Amennyiben az Előfizető letiltja a bejövő hívásait, a Szolgáltató nem küld értesítést.

A szolgáltatás működésével kapcsolatos információk elérhetők a Szolgáltató értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és Interneten a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) címen.

#### 3.1.2.14. VodaMail (korábban Vodafone Mail) szolgáltatás

A Vodamail szolgáltatás 2014. március 15-től kereskedelmi forgalomban nem elérhető. A szolgáltatásra történő új előfizetés megkötése nem lehetséges. A változás az érintett szolgáltatásra jelenleg érvényben lévő egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti.

A 2010. július 26-át megelőzően Vodafone Mail szolgáltatást, továbbá ezen dátumot követően Új VodaMail szolgáltatást igénybevevők, valamint a 2011. február 16-tól 2014. március 15-ig a szolgáltatásra szerződött új VodaMail előfizetőink a szolgáltatást az alábbi feltételekkel vehetik igénybe.

A szolgáltatás az Előfizetők elektronikus levél (e-mail), és faxüzeneteit összegyűjti, és a VodaMail Postafiókban jeleníti meg. A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizetők üzeneteiket a Vodafone Mail Postafiókban kezeljék (mentés, törlés), üzeneteiket megtekinthessék, illetve válaszüzeneteket küldjenek. A szolgáltatás díjszabásai a Díjszabás mellékletben találhatóak.

*A szolgáltatás főbb jellemzői:*

- Microsoft Exchange 2010 alapokon működő, nagy megbízhatóságú és magas rendelkezésre állású rendszer
- Professzionális vírus- és spamszűrés
- Üzenetkezelés és saját mappák elérése az Outlook WebApp alkalmazással (elérhető a <https://www.vodamail.hu> oldalon)
- Speciális beállítások, kiegészítő szolgáltatások Control Panel felületen keresztül (elérhető a <https://cp.vodamail.hu> oldalon)
- E-mail tárhely: 1GB (további havidíjért igény esetén 5GB-ra bővíthető)
- Fax üzenetek küldése és fogadása a VodaMail fiókon keresztül (külön fax számmal működik, amely díjmentesen igényelhető)
- Személyes címjegyzék
- Személyes naptár
- Személyes feladatlista
- POP3/SMTP elérés lehetősége
- IMAP elérés lehetősége

- Alapértelmezett e-mail cím: [nev@vodamail.hu](mailto:nev@vodamail.hu); emellett saját aldomain vagy fő domain használatának lehetősége ([nev@sajataldomain.vodamail.hu](mailto:nev@sajataldomain.vodamail.hu), illetve [nev@sajatdomain.hu](mailto:nev@sajatdomain.hu)). Saját céges domain használatának esetén a domain bejegyzés vagy meglévő domain átirányítása a domain név szolgáltatónál az Előfizető feladata és költsége.
- A 2011.február 16. napját megelőzően a felületen használt [nev@vodafone.hu](mailto:nev@vodafone.hu) e-mail címek az új felületen változatlan formában tovább használhatók. Az új felületen azonban már csak a [@vodamail.hu](mailto:@vodamail.hu) domain alá lehet e-mail címet bejegyezni ([nev@vodamail.hu](mailto:nev@vodamail.hu)).
- Egyéb külsős levelezőrendszerek (pl.: Gmail, Freemail) tartalmának lehívása és kezelése a VodaMail fiókban
- ActiveSync elérés külön havidíj ellenében igényelhető
- Kompatibilis mobil eszközökkel (Windows Mobile, Android, iOS, Symbian) a levelezés, névjegyzék, naptár, feladatok, funkciók folyamatos elérése, vagy megadott időközönkénti frissítése
- Maximum 5 db alias használata
- MAPI protokoll használata saját szoftverrel
- Szervezeti adminisztrátor jogosultsággal rendelkező felhasználók a vezér fiók alatt képesek további szervezeti felhasználói fiókokat létrehozni, azokat teljes mértékben adminisztrálni a vezérlőpulton keresztül. A vezér fiók alatt létrehozott további fiók havi díja a vezér fiókhoz tartozó mobil telefonszámra kerül számlázásra.

### *A Fax szolgáltatás működése*

#### *Fax üzenet küldése:*

Az elektronikus levelező fiókhoz a Vodafone az Előfizető kérésére, díjmentesen biztosít fax számot, melynek formátuma az Előfizető által használt mobil telefonszám formátumával megegyező.

Az elektronikus levelezési fiókba történő belépést követően új faxüzenet létrehozásához a „címzett” mezőbe a fogadó szám beírása szükséges [faxszam@fax.vodamail.hu](mailto:faxszam@fax.vodamail.hu) formátumban, ahol a „faxszam” belföldi célszámnál a 06 + körzetszám + faxszám, külföldi célszámnál a 00 + országhívó + faxszám. A fax e-mailhez az alábbi szabványos kiterjesztésű mellékletek csatolhatók: doc, docx, xls, xlsx, txt, tiff, jpg, pdf. (ezen faxformátum érvényes azon előfizetőkre is, akik [nev@vodafone.hu](mailto:nev@vodafone.hu) e-mail cím formátumot használnak).

Az elküldött fax üzenetben a feladó telefonszám minden esetben a felhasználó hang telefonszáma lesz, ami szervezeti adminisztrátor esetén a fiókhoz tartozó felhasználónév, szervezeti felhasználó esetén pedig az adott szervezet adminisztrátorának a felhasználóneve. A küldő fax száma az elküldött fax fedőoldalán megjelenik.

#### *Faxüzenet fogadása:*

A beérkező fax üzenet a felhasználó postafiókjában e-mail üzenetként jelenik meg, ahol az eredeti fax üzenet a levél csatolt dokumentuma. A csatolt dokumentum tiff vagy pdf formátumban érkezik meg.

A fax üzeneteket tartalmazó e-mail üzenetek kezelése azonos a hagyományos elektronikus levelekével.

A postafiók elérése felhasználói felületenként más és más műszaki berendezéssel történhet, pl. arra alkalmas mobil rádiótelefon készülék, személyi számítógép (megfelelő programokkal) vagy egyéb műszaki berendezés (Ügyfél Berendezések) megfelelő használatával. A szolgáltatás működését és különféle paramétereit az igénybevételhez használt Ügyfél Berendezések műszaki paramétere is befolyásolhatja. A Szolgáltató Ügyfél Berendezésekre kizárólag ajánlást ismertet, de a tényleges eszköz típusát illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás megfelelő működését az ajánlásban nem szereplő, általa nem tesztelt eszközök használata esetén. Az Ügyfél Berendezésekre vonatkozó ajánlásról részletes tájékoztatást a Szolgáltató Honlapján onlapján vagy az Ügyfélszolgálat felhívásával kaphatnak az ügyfelek.

E-mail üzenet, faxüzenet küldésekor, a feladó Előfizető hívószáma minden esetben megjelenik a fogadó félnél a küldött üzenettel együtt. Az Általános Szerződési Feltételek Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása pontjában

foglaltak – tekintettel a nem beszédcélú alkalmazásra – jelen szolgáltatás igénybevételére nem vonatkoznak. Webes felhasználói felületen vagy PC kliens használatkor az alternatív e-mail címek bármelyike megadható (üzenetenként) az e-mail üzenet feladójaként.

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség a továbbított üzenetek tartalmáért, annak az Előfizető vagy harmadik személy általi esetleges megváltoztatásáért, módosításáért. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki.

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség azért, ha a jelen szolgáltatás eléréséhez szükséges titkos jelszó illetéktelen kézbe jut, és így az Előfizető személyes levelezése esetleg harmadik félhez kerül.

A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató csak a saját hálózati forgalmának biztonságáért vállal felelősséget. A Szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy az Előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet, valamint az Előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kap, ezért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Vodafone fenntartja a jogát, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse a szolgáltatás nyújtását az adat vagy üzenet forgalom függvényében, illetve akkor, ha az Előfizető úgy használja a szolgáltatást, hogy az a szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, hatékonyságát jelentősen csökkenti, vagy egyéb módon csorbítja, illetőleg nagy valószínűséggel az előzőek bekövetkezését okozhatja.

A Vodafone Mail rendszerén küldött elektronikus leveleken feltüntetésre kerülhet, hogy az elektronikus levél a Szolgáltató jelen szolgáltatásának igénybevételével került továbbítására.

A Vodafone Mail Szolgáltatás igénybevétele abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető a Vodafone Mail Szolgáltatást aktiváltatja.

A VodaMail szolgáltatás beállításai és adatai elveszhetnek számcsere, tarifaváltás, valamint migrálás esetén.

A Szolgáltató az elküldött fax-, e-mail, eljuttatásáért nem vállal felelősséget – többek között – akkor, ha:

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik nem alkalmas ezen üzenetek fogadására, vagy az Előfizető nem aktiváltatta a Vodafone Mail Szolgáltatást;
- a címzett nem ismeri a különböző típusú üzenetek fogadásának (letöltés, elolvasás) módját;
- a címzett mobil rádiótelefon készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt, és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb üzenet fogadására;
- az Előfizető bármelyik üzenetet nem olvassa el, vagy olvasás nélkül törli;
- a címzett hívószámát, fax számát vagy e-mail címét a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg;
- az üzenetet nem létező hívószámra vagy e-mail címre adták fel;
- illetve ha az üzenet megérkezését bármely más, a küldő vagy a fogadó Előfizető érdekkörében felmerülő ok akadályozta meg;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkorai lefedettségi területén.

A VodaMail szolgáltatás használata a Vodafone külföldi partnerhálózataiból – amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói felület a megfelelő technikai paraméterekkel a partnerhálózatban biztosított – megegyezik a Vodafone saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon szokásos használatához képest.

Amennyiben az Előfizető 60 napon keresztül nem használja a szolgáltatást a hozzáférések – a webes bejelentkező felület vagy mobil készülékről történő elérés – valamelyikén, akkor a szolgáltatás automatikusan törlésre kerülhet a rendszerből, ez a postafiókban lévő üzenetek, és személyes beállítások elvesztésével jár! A szolgáltatás újraaktiválását az Utólag Fizető Előfizető az Ügyfélszolgálaton kérheti (Előre Fizető Előfizetők esetében erre nincs mód).

### 3.1.2.15. Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag

#### *A szolgáltatáscsomag elérhetősége*

A Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag az Általános Szerződési Feltételek Üzleti melléklete szerint a választott tarifacsomaghoz elérhető. Az opciót a Vodafone csak egységesen, az Előfizető által igénybevett összes SIM-kártyára együttesen tudja biztosítani. A Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag havidíjért igénybe vehető a Wireless Office 2 valamennyi szolgáltatása.

A Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag díjait a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

#### *A szolgáltatáscsomag leírása*

##### *Csoporton belüli hívások*

A Wireless Office 2 Előfizetők (VPN-csoporttagok) a tarifacsomaghoz tartozó SIM-kártyák közötti hívásainak díját tartalmazza a szolgáltatáscsomag havidíja. A VPN-tagok négyjegyű, rövidített hívószámok (mellékek) tárcsázásával is elérhetik egymást, amely hívások díját is tartalmazza a szolgáltatáscsomag havidíja. A Hívószám Kijelzés szolgáltatás működése a rövidített hívószámok VPN-csoporton belüli használata esetén sem változik meg, azaz a hívott fél készülékén mindig a hívó mobiltelefonszáma (+36 .. ... ..) jelenik meg. A rövidített hívószámokra szöveges (SMS) vagy multimédiás (MMS) üzenetek küldése nem lehetséges. Minden egyéb hívásirány és szolgáltatás díját az Általános Szerződési Feltételek szerinti tarifa szabályozza.

Barangolás (roaming) esetén a külföldön tartózkodó VPN-csoporttag nem használhatja a rövidített hívószám funkciót. A barangoló VPN-tag csak a nemzetközi hívószám-formátum (+36 .. ... ..) használatával tud hívást indítani bármely irányba. A barangolásra vonatkozó díjakat a Szolgáltató roamingra vonatkozó díjszabása szabályozza. Egy felhasználó csak egyetlen VPN csoport tagja lehet.

##### *Hangposta*

A Szolgáltató a Wireless Office 2 Előfizetők részére a Profi Hangposta szolgáltatást biztosítja, melynek segítségével beérkezett üzeneteikről SMS útján értesítést kapnak, és bármilyen telefonkészületről meghallgathatják azokat. A Hangposta felhívásának díját a Megállapodás szerinti tarifa szabályozza. Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételekor a Wireless Office 2 opció kedvezményes percdíja nem érvényesül.

##### *Hívásátadás*

A Hívásátadást megvalósító Wireless Office 2 Előfizető két, folyamatban lévő hívását össze tudja kapcsolni úgy, hogy maga az Előfizető a beszélgetésből kilép. A két hívást összekapcsoló, de abból kilépő, annak hosszát a továbbiakban befolyásolni nem tudó VPN-csoporttagot terheli az összekapcsolt hívások díja (ha legalább az egyik VPN-csoporton kívülre irányuló). Hívásátadás esetén, ha az időben második hívás bejövő (VPN-csoporton kívülről), akkor a két hívást összekapcsoló Előfizetőt terheli a második hívás úgynevezett továbbítási díja. A továbbítási díj megegyezik az adott irányba indított hívás forgalmi díjával. A csak VPN-csoporton belüli résztvevőkkel végrehajtott Hívásátadás díját tartalmazza a kiegészítő havidíj. Barangolás esetén a külföldön tartózkodó VPN-csoporttag nem használhatja a Hívásátadás funkciót.

Folyamatban lévő hívás közben a Hívásstartás és Hívásátadás funkciók a készülékek menürendszerében kezelhetők, vagy használhatók a következő, egyszerű billentyűkombinációk is:

- Hívásstartás: 2 majd a Yes/Send/Hívás gomb,
- Hívásátadás: 4 majd a Yes/Send/Hívás gomb.

### *Konferenciabeszélgetés*

A szolgáltatás alapszintű konferenciabeszélgetést tesz lehetővé legfeljebb 5 hívás összekapcsolásával. A hívások azok irányától és típusától (kimenő/bejövő illetve VPN-csoporton kívül/belül) függően számlázódnak az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott alap, illetve a Wireless Office 2 kiegészítő tarifa szerint. A csak VPN-csoporton belüli résztvevőkkel végrehajtott konferenciabeszélgetés díját tartalmazza a kiegészítő havidíj.

A hívások kezelésére a következő egyszerű billentyűkombinációk használhatók:

- Hívástartás: 2 majd a Yes/Send/Hívás gomb,
- Konferenciahívás: 3 majd a Yes/Send/Hívás gomb.

### *Vállalati telefonkönyv*

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Wireless Office 2 csoportba tartozó Előfizetők egy telefonkönyvet alkossanak. A telefonkönyv tartalmazhatja az Előfizető mobil telefonszámát, rövid hívószámát, vezeték és keresztnévét, email címét és tartózkodási helyét. A Wireless Office 2 Előfizetők a vállalati telefonkönyv adatait normál díjas SMS-ben (70 700 0300) lekérdezhetik. A lekérdezés telefonszám (9 számjegy, pl. 701234567), rövid hívószám (4 vagy 5 számjegy, pl. 4567) vagy név (alfanumerikus, pl. kovács) alapján történhet.

### *Aktiválás és módosítás*

A Szolgáltató új ügyfelek bekapcsolására és a Szolgáltatáscsomag lemondására a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, az egyéb beszédcélú szolgáltatásokra vonatkozó határidőt vállal. Ilyen változtatásokat az Előfizető minden számlázási ciklusban egy alkalommal kérhet. A Szolgáltató Közép- és Nagyvállalati Előfizetők számára a Vodafone Vállalati Online Ügyfélszolgálati Alkalmazás kezelőfelületén lehetővé teszi a Közép- és Nagyvállalati Előfizető által feljogosított, a kezelőfelületre való bejelentkezéskor jelszóval azonosított személyeknek, hogy a Wireless Office 2 szolgáltatáscsomag egyes beállításait (Hívásátadás, Konferenciabeszélgetés, Rövidített hívószám, Vállalati telefonkönyv) saját maguk elvégezhessék. Kisvállalati Előfizetők a fenti beállításokat a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon) keresztül kérhetik.

#### 3.1.2.16.WAP Szolgáltatás

A WAP szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az arra alkalmas mobiltelefon készülékén keresztül GSM adatalapú hívás kezdeményezésével elérheti a Szolgáltató saját vagy más tartalomszolgáltató egyes Internet WAP tartalomszervereit, adatbázisát és letöltheti az őt érdeklő információt. A WAP szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással.

A WAP Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülék-beállításokat egyes készülékek esetén a Vodafone Távbeállítás szolgáltatása segítségével igényelheti az Előfizető. A Szolgáltató a hálózatában üzemeltetett WAP átjárón keresztül biztosítja a szolgáltatás működését, amely elvégzi a WAP és az Internet protokollok közötti konverziót.

A Vodafone WAP szolgáltatásának honlapja: [WAP.Vodafone.hu](http://WAP.Vodafone.hu). A Szolgáltató saját honlapján keresztül gazdasági, politikai, szórakoztató és egyéb információkkal látja el a szolgáltatást igénybevevőket.

A WAP szolgáltatást belföldön valamennyi Előfizető havidíj és regisztrációs díj fizetése nélkül veheti igénybe, a szolgáltatásra vonatkozó forgalmi percdíjak megfizetésével, melyeket az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmaz. Nemzetközi barangolás (roaming) esetén az Előfizető a Szolgáltató adathívásra vonatkozó mindenkori díjait köteles megfizetni.

A Vodafone fenntartja a jogát, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse a szolgáltatás nyújtását az adatforgalom függvényében, illetve akkor, ha az Előfizető úgy használja a szolgáltatást, hogy az a szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, hatékonyságát jelentősen csökkenti, vagy egyéb módon csorbítja, illetőleg nagy valószínűséggel az előzőek bekövetkezését okozhatja.

Az adatforgalom a küldött és a fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti. Az adatforgalmuk mennyiségéről az Előfizetők a 1751-es szám felhívásával vagy a 1751-es számra küldött SMS-ben kérhetnek tájékoztatást. A szolgáltatás díjazását a mindenkor Általános Szerződési Feltételek Díjszabás szabályozza.

### 3.1.2.17. Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások - GPRS

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatással biztosítja az Előfizető számára – az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díj ellenében –, hogy adathálózati szolgáltatásokat vegyen igénybe, kizárólag a Vodafone belföldi hálózatán. A Vodafone hálózatának hiányában a szolgáltatás nem elérhető.

Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásokat a Szolgáltató GPRS/EGPRS, 3G/UMTS és 4G/LTE technológiával is nyújt:

- A GPRS/EGPRS csomagkapcsolt adatátvitel a GSM rendszer által támogatott hordozó-szolgáltatások körébe tartozik. A Szolgáltató saját GPRS/EGPRS hálózatában a vonatkozó ETSI szabványokban meghatározott CS1 (időrekenként 9,6 kb/s), CS2 (időrekenként 13,4 kb/s), CS3 (15,6 kb/s) és CS4 (21,4 kb/s) csatornakódolásokat támogatja.
- A 3G/UMTS technológiát a 3GPP által készített UMTS szabvány újabb kiadása írja le. A használt technológia lényege, hogy a QPSK (illetve a még fejlettebb QAM) moduláció, a fejlett hibajavítás (H-ARQ), valamint a jobb hozzáférési technológia (CDMA) révén már szélessávú adatátvitelt tesz lehetővé.
- Az 4G/LTE technológiát a 3GPP által készített LTE szabvány írja le.

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásait 4G/LTE, 3G/UMTS és/vagy GPRS/EGPRS technológiát kezelni képes készülék, illetve ilyen készülék és számítógép segítségével lehet igénybe venni, amennyiben azok megfelelően be vannak állítva, az egyes szolgáltatások leírásánál meghatározott feltételek mellett és módon.

A Szolgáltató felhívja az Előfizetők figyelmét arra, hogy az általa forgalmazott készülékek közül csak bizonyos típusú készülékek alkalmasak a Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételére.

Az Előfizető által használni kívánt rendszer teljes összeállítását és beüzemelését nem a Szolgáltató végzi.

A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt, valamint a hálózat pillanatnyi terheltségétől függően időben és térben változás állhat be. Ez jelentheti az adatátviteli sebesség átmeneti csökkenését.

A fentiekre való tekintettel az adatátvitel sebességéért és az átvitt adatok esetleges hibáiért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásokra már előfizetéssel rendelkező Előfizetők számára a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy e szolgáltatásait ne csak Magyarországon, hanem külföldön is igénybe tudják venni. A szolgáltatások külföldön történő igénybevételének díjazása azonban eltér a belfölditől, az aktuális árak megtekinthetők az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében. A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások használata a Vodafone külföldi partnerhálózataiból megegyezik a Vodafone saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon vagy a számítógép szokásos használatához képest. A Vodafone külföldi partnerhálózatának aktuális listája a Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

A GPRS/EGPRS szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőre vonatkoznak a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú, *A Csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatások - GPRS igénybevételének etikai szabályai* című mellékletében foglaltak.

Adathálózati szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Előfizető lemondási igényét az erre vonatkozó közlés Szolgáltató általi kézhezvételét követő 8 napon belül teljesíti.

### 3.1.2.18. Optimalizált Internet elérés (Internet Plusz)

A hálózat optimalizációja a sebesség növelésével párhuzamosan a letöltött képek megjelenítésekor észlelhető képminőség-csökkenést okozhat, amely új letöltéssel korrigálható. Igény esetén a hálózat optimalizációja a beállítások módosításával kikapcsolható.

A szolgáltatás működésével kapcsolatos információk elérhetők a Szolgáltató értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató Honlapján.

### 3.1.2.19. BlackBerry Szolgáltatások

A BlackBerry szolgáltatás 2017. március 1-től kereskedelmi forgalomban nem elérhető, a szolgáltatásra történő új előfizetés megkötése nem lehetséges. A változás az érintett szolgáltatásra jelenleg érvényben lévő egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti.

A BlackBerry szolgáltatások segítségével, a Vodafone az Előfizetői számára lehetővé teszi az e-mail üzenetek mobilkészülékre történő azonnali és automatikus kézbesítését.

A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás segítségével, a Vodafone az Előfizetői számára lehetővé teszi az e-mail üzenetek mobilkészülékre történő azonnali és automatikus kézbesítését. A szolgáltatás nyújtása az Előfizető és a Research In Motion UK (a "RIM") Limited között a BlackBerry Internet Service Szolgáltatás Felhasználói Megállapodásra (a "BIS EUA") is tekintettel történik, így Vodafone kifejezetten elutasít minden felelősséget a Mobil Email szolgáltatásért annyiban, amennyiben a felmerült jogviták a BIS EUA által szabályozott körben merültek fel, és/vagy amely jogvita a BIS EUA alapján az Előfizető és a RIM között merül fel. Az Előfizető a "BIS EUA" szövegét a szolgáltatás aktiválása során ismerheti meg, oly formában, hogy annak elfogadása nélkül a szolgáltatás nem is aktiválható. A szolgáltatás használatához BlackBerry Mobil Email szolgáltatás kezelésére alkalmas készülékre van szükség, amelynek listáját a Szolgáltató honlapján tünteti fel.

A BlackBerry Mobil Email előfizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsát egy e-mail postafiókot (név@mobileemail.vodafone.hu címmel). Az erre a címre beérkező e-maileket és az azokhoz csatolt fájlokat azonnal továbbítja az Előfizető mobilkészülékére, anélkül hogy azzal külön szinkronizálni kellene.

Emellett a szolgáltatás lehetőséget biztosít arra, hogy az Előfizető egyénileg beállítson 10 darab, meglévő postafiókot, amelybe beérkező levelek és az azokhoz csatolt fájlok is megérkezzenek a mobilkészülékre. A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás mindegyik fiókból lekéri az üzeneteket, és kézbesíti a BlackBerry szolgáltatás kezelésére alkalmas készülékre. A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás kompatibilis azokkal a postafiókokkal, amelyek támogatják a POP, IMAP és Microsoft Outlook Web Access hozzáférést, illetve egy ingyenesen letölthető program segítségével (Mail Connector) támogatja a Microsoft Exchange 5.5, 2000 és 2003 illetve az IBM Lotus Domino 5.0, 6.0, 6.5 levelezőrendszereket is. Fontos megjegyezni, hogy a BlackBerry Mobil Email szolgáltatás nem működik olyan postafiókok esetén, ahol az üzemeltető Internet Szolgáltató korlátozást alkalmaz.

A szolgáltatás magába foglalja az e-mail kézbesítése mellett az email mellékletek és képek elérését, új e-mail üzenetek küldését, beérkező email üzenetek megválaszolását és továbbítását. A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás kezdeti beállítása (pl. postafiók hozzáadása) és ennek módosítása (pl. email szűrők megadása) a Szolgáltató honlapján vagy a mobilkészüléken keresztül végezhető el.

A BlackBerry Mobil Email szolgáltatás díjait az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

A szolgáltatás működésével kapcsolatos egyéb információk elérhetők a Vodafone értékesítési pontjain, ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató Honlapján.

BlackBerry vállalati megoldások

A szolgáltatás csak *Közép- és Nagyvállalati* ügyfelek számára elérhető

A BlackBerry vállalati megoldások segítségével, a Vodafone az Előfizetői számára lehetővé teszi egy vállalati levelezőszerverre érkező e-mail üzenetek mobilkészülékre történő azonnali és automatikus kézbesítését, vállalati

címlista távoli elérését, vállalati naptár funkciók ellátását, bizonyos software típusok esetén a vállalati könyvtárak távoli elérését.

Vállalati megoldás esetén a szolgáltatás igénybevételéhez havidíjas szolgáltatás aktiválására, BlackBerry szolgáltatás kezelésére alkalmas készülékre, valamint a szolgáltatás működését biztosító szoftverre van szükség.

A szolgáltatás igénybevételéhez elérhető havidíjas opciókat az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

A BlackBerry vállalati megoldás rendeltetészerű működéséhez a szolgáltatást biztosító szoftver szükséges, amely a szoftver típusától függően egyes esetekben letölthető díjmentesen a [www.blackberry.com](http://www.blackberry.com) honlapról, vagy más esetekben megvásárolható a Vodafone-tól. A szoftverre vonatkozó részletes díjszabásról az Előfizető a *Vodafone egyéb szolgáltatásokra vonatkozó Üzletszabályzatából* tájékozódhat.

Annak érdekében, hogy az Ügyfél rendelkezésére álljon a szolgáltatás, az Ügyfélnek fel kell telepítenie a megfelelő szoftvert az Ügyfél informatikai rendszereire. A Vodafone ennek megvalósítását azzal segíti, hogy az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a 'BlackBerry Enterprise Server - Administration Guide' és 'BlackBerry Enterprise Server - Installation and Getting Started Guide' dokumentumokat, és szükség esetén közvetít az Ügyfél és a RIM között, hogy biztosítsa a BlackBerry szolgáltatás előkészítését a felhasználásra.

A szolgáltatás rendeltetészerű működését biztosító szoftver nem a Vodafone tulajdona, azon jogokat engedni kizárólag a RIM jogosult, az általa meghatározott feltételekkel, melyekről az Előfizető a BlackBerry Megoldás Felhasználási Megállapodásból tájékozódhat. A BlackBerry Megoldás Felhasználási Megállapodás a <http://us.blackberry.com/> oldalon keresztül, vagy a [http://us.blackberry.com/legal/pdfs/BBSLA\\_Hungary\\_Hungarian.pdf](http://us.blackberry.com/legal/pdfs/BBSLA_Hungary_Hungarian.pdf) címen érhető el és tartalmazza a Szoftverlicenz feltételeket.

Előfizető a szolgáltatás havidíjas opcióra az Általános Szerződési Feltételek *1.számú mellékletében* meghatározott díjak megfizetésével a szoftver használati jogát és nem tulajdonjogát szerzi meg, azt szerzői jog védi.

A szolgáltatás működésével kapcsolatos további információk elérhetők a Vodafone és a RIM honlapján, a Vodafone Kiemelt Ügyfélszolgálatán, valamint Kiemelt Vállalati kapcsolattartóin keresztül.

### 3.1.2.20. Autóskártya Szolgáltatáscsomag

Az Autóskártya Szolgáltatáscsomag 2015. november 22-től Kisvállalati Előfizetők számára kereskedelmi fogalomban nem elérhető, a szolgáltatásra történő új előfizetés megkötése nem lehetséges. A változás az érintett szolgáltatásra jelenleg érvényben lévő egyedi Előfizetői Szerződéseket, illetve a Közép- és Nagyvállalati Előfizetőket nem érinti.

A szolgáltatáscsomagot a 2015. november 22. előtt Autóskártya szolgáltatásra szerződött Kisvállalati Előfizetők, valamint a szolgáltatásra szerződő Közép- és Nagyvállalati Előfizetők az alábbi feltételekkel vehetik igénybe.

Az Autóskártya szolgáltatáscsomag keretében a Vodafone az Előfizető alap SIM kártyája mellé egy autóskártyát biztosít.

#### **Meghatározások a jelen szolgáltatáscsomag vonatkozásában**

*Autóskártya:* Az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó SIM kártya, amely az autótelefonba kerül.

*Autótelefon:* Gépkocsiba épített mobil rádiótelefon készülék, ebbe kerül az autóskártya.

*Alapkártya:* Az Előfizető azon SIM kártyája, amelyet a mobiltelefonban használ, és az Előfizetői Szerződés létesítésekor már biztosított számára a Szolgáltató.

*Mobiltelefon:* Mobil rádiótelefon készülék, amelybe az alapkártya kerül.

*Közös telefonszám:* Az a telefonszám, amelyen az autós-kártya és a mobiltelefon is felhívható, valamint ez a szám jelenik meg a hívott félnél, ha az autós-kártyáról vagy a mobiltelefonról hívást kezdeményeznek illetve SMS-t, MMS-t küldenek.

*Virtuális kártya:* A virtuális SIM kártyához tartozik a közös telefonszám; ennek a kártyának technikai és számlázási szerepe van.

## **A szolgáltatás működése**

Az Autós-kártya szolgáltatáscsomag lehetővé teszi a mobiltelefon és az autóba épített telefon összehangolt működését. A szolgáltatáscsomaghoz tartozó két kártya egy közös hívószámon érhető el, és az indított hívások esetén is a közös hívószám jelenik meg a hívott félnél.

### *Hívásfogadás*

Ha csak a mobiltelefon készülék van bekapcsolva, akkor az a megszokott módon működik. Ha az autótelefon bekapcsolt állapotban van, a hívások először ezen fognak kicsengeni. Amennyiben a hívást ezen a készüléken nem válaszolják meg 25 másodpercen belül, és a mobiltelefon is be van kapcsolva, akkor a hívás ezt követően a mobiltelefonon fog kicsengeni.

### *Hívásindítás*

Akár egyidejűleg is indíthatók hívások a mobiltelefonról és az autótelefonról, a két telefon egymástól függetlenül képes a hívásokat kezelni, a hívások SIM kártyánként elkülönítve kerülnek kiszámlázásra.

### *A Hangposta és Hívásértesítő működése*

A két SIM kártyához közös Hangposta tartozik. Amennyiben egyik telefon sem elérhető, illetve egyik telefonon sem fogadják a hívást, akkor a Hangposta fogadja a hívásokat a jelen Általános Szerződési Feltételek 3.1 pontjában szabályozott Hangposta szolgáltatás szerint, amennyiben az Előfizető Hangposta szolgáltatása aktív. Bármelyik telefonról meghallgatható az üzenet. A hangpostafiókba érkezett üzenetekről és a Hívásértesítő szolgáltatás esetén küldött SMS értesítés csak a mobiltelefonra érkezik meg.

### *Hívószámkijelzés*

Bármely kártyáról indított hívás esetén a közös telefonszám fog megjelenni a hívott félnél (ha a hívószámküldés-engedélyezés van beállítva). A hívószámkijelzés engedélyezés vagy tiltás kártyánként beállítható. Az Autós-kártya szolgáltatáscsomag bekapcsolásakor az Alap-kártyának megfelelő beállítások kerülnek az Autós-kártyára.

### *SMS, MMS*

Bármelyik készülékről küldhető SMS vagy MMS, feladóként minden esetben a közös telefonszám fog megjelenni. A közös telefonszámra küldött SMS-eket, vagy MMS-eket csak a mobiltelefon tudja fogadni, az autótelefon nem.

### *Roaming*

Az Autós-kártya szolgáltatás külföldön is a belföldi Autós-kártya szolgáltatással azonos módon működik, azonban a szolgáltatás paramétereit a külföldi partner szolgáltató hálózata befolyásolhatja. A hívások díjazása a Roaming díjszabás szerint történik.

A Szolgáltató kifejezetten felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az Adat Roaming szolgáltatás aktiválása, módosítása esetén minden esetben ugyanazt a limit beállítást igényelje az Alap-kártyára és az Autós-kártyára.

### *Adatszolgáltatás, GPRS Internet, GPRS WAP*

Mindkét SIM kártyára külön-külön igényelhető az Adatszolgáltatás, a GPRS Internet és a GPRS WAP szolgáltatás is; az alapidíjak és a forgalmi díjak SIM kártyánként elkülönítve kerülnek kiszámlázásra.

### *Számlaegyenleg-információ (1751)*

A Számlaegyenleg-információ (1751) az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó SIM kártyák esetén nem vehető igénybe, illetve nem szolgáltat valós információt.

#### *Hívásátirányítás*

Ha a mobiltelefonon vagy az autótelefonon aktiválják a hívásátirányítás szolgáltatást, ez az Autóskártya szolgáltatás hívástovábbító funkcióját felülírja, a hívások a beállított számnak megfelelően kerülnek átirányításra. Ha a mobiltelefonról vagy az autótelefonról törlik a beállított átirányításokat, akkor az Autóskártya szolgáltatáshoz beállított hívástovábbítási funkciók lesznek ismét érvényesek.

#### *Vodafone Rendelő*

A Vodafone Rendelő (Önkiszolgáló Ügyfélszolgálat) az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó előfizetésekhez nem vehető igénybe.

#### *Egyéb szolgáltatások*

Egyéb szolgáltatások az Alapkártya igénybevételével azonos feltételekkel érhetők el az Autóskártyán.

### **A szolgáltatás megrendelése**

A szolgáltatást kizárólag Utólag Fizető Előfizetők vehetik igénybe. Az Előfizető meglévő előfizetéséhez rendelhet Autóskártya szolgáltatáscsomagot a Szolgáltató 1270-es számon elérhető telefonos ügyfélszolgálatán keresztül. Az Előfizető előfizetésenként legfeljebb egy Autóskártya szolgáltatáscsomagra fizethet elő. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártyát a Vodafone az Előfizetőhöz postai úton juttatja el. Az Előfizető a SIM kártya kézhezvételét követően a szolgáltatáscsomag bekapcsolását a 1270-es számon elérhető telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kérheti. Az Autóskártyához készülékvásárlási kedvezmény nem vehető igénybe.

#### **Egyéb feltételek:**

A Vodafone a szolgáltatás nyújtásának megkezdése és üzemeltetése során a legnagyobb gondossággal jár el, azonban előfordulhat, hogy az Autóskártya szolgáltatáscsomag bekapcsolása, illetve kikapcsolása során a Hangposta tartalma törlődik, vagy a szolgáltatások paraméterei megváltoznak. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az ebből eredő esetleges károkért a Vodafone felelősséget nem vállal.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Autóskártya szolgáltatáscsomaghoz tartozó előfizetések teljes körű igénybevétele az Autóskártya aktiválás megkezdésétől számított 48 óra.

Az Alapkártya és a hozzá tartozó Autóskártya kizárólag azonos Előfizetőhöz (és Számlafizetőhöz) tartozhat (külön névre vagy címre nem igényelhető az előfizetés, illetve a számla), valamint azonos tarifacsomagba kerülhet. Az Autóskártya szolgáltatáscsomag kizárólag az Általános Szerződési Feltételek Díjszabásban meghatározott tarifacsomagokkal vehető igénybe.

#### **3.1.2.21.Szerkesztési célra fenntartva**

#### **3.1.2.22.Vodafone ajándékutalvány**

A Vodafone ajándékutalvány bármely Vodafone márkaképviselőben megvásárolható és az összes Vodafone márkaképviselőten beváltható a megadott névértéken, az ott található termékekre illetve a szolgáltatások közül a óvadék megfizetésre valamint az adatmentés szolgáltatásokra, az érvényességi időn belül.

Az ajándékutalvány több névértékben érhető el (1000 Ft és 5000 Ft), az ügyfél az ajándékutalvány megvásárlásakor választhat a meglévő névértékek közül.

A Vodafone ajándékutalvány használatának feltételei:

- Az utalvány kizárólag a Vodafone Márkaképviselőiben használható fel, termékvásárlásra illetve a szolgáltatások közül a óvadék megfizetésre, valamint az adatmentés szolgáltatásokra.
- Az utalvány névértékét csak egyszer lehet felhasználni kizárólag az érvényességi időn belül. Amennyiben az összvásárlás a kijelölt termékekből, szolgáltatásokból nem éri el az utalvány összegét, a fennmaradó rész elvész.
- Az utalványt a vásárlásnál le kell adni a beváltóhelyen.
- Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható át, érvényességi ideje a vásárlástól számított 1 év.
- Az ajándékutalvány nem névre szóló és elvesztése esetén nem pótolható.
- Az ajándékutalvány csak sérülésmentesen váltható be. A sérült, vagy hiányos ajándékutalvány nem használható fel.
- Az ajándékutalvány hamisítása bűncselekmény.
- Az ajándékutalvány elvesztése, megsemmisülése csereutalvány igénylésére, illetve a vételár visszakövetelésére nem jogosít.
- Az ajándékutalvány megvásárlásával, illetve bármely módon történő megszerzésével a vevő az ajándékutalvány kibocsátására vonatkozó, jelen pont szerinti felhasználási feltételeket magára nézve kötelezően elfogadja.

A Vodafone ajándékutalvány tartalma

Az ajándékutalványon az alábbi információk olvashatók:

- Az ajándékutalvány névértéke;
- Kiállítás dátuma – ajándékutalvány megvásárlásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Érvényesség – ajándékutalvány megvásárlásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Kibocsátó neve, székhelye, adószáma;
- Beváltás dátuma – ajándékutalvány beváltásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Beváltóhely – ajándékutalvány beváltásakor tölti ki a márkaképviselőt;
- Felhasználó aláírása – ajándékutalvány beváltásakor írja alá az ajándékutalvány felhasználója;
- Elfogadó aláírása – vásárlási utalvány beváltásakor írja alá az elfogadó képviselőjében eljáró személy;
- Sorszám;
- Egyedi kód;
- Hologram, és
- Felhasználási feltételek.

### 3.1.2.23. MobilVásárlás Szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt illetve Harmadik Felek (továbbiakban: Kereskedő(k)) által értékesített termékeket, ideértve mind a fogyasztási cikkeket, mind a szolgáltatásokat (változatlan formában), továbbszámolni és továbbértékesíteni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni.

A MobilVásárlás Szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatásonként eltérő, az adott szolgáltatáshoz rendelt hívószámon keresztül nyújtja.

A termékek megvásárlása során a Szolgáltató a hírközlési szolgáltatás keretében felszámítja a MobilVásárlás Szolgáltatás során küldött SMS-ek díját az Előfizető tarifacsomagjának megfelelő, hálózaton belüli normál díjas SMS díjazása szerint.

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető tudomásul veszi, hogy köteles megfizetni a termék vételárát, a termék megvásárlásához küldött SMS-ek díját és a tranzakciós vagy kényelmi díjat, amennyiben ez külön felszámolásra kerül.

A termékek vételárát minden esetben a Kereskedők határozzák meg, azt saját honlapjukon illetve az adott szolgáltatásnak megfelelő, a Szolgáltató honlapján megtalálható Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt módon hozzák nyilvánosságra.

A tranzakciós vagy kényelmi díjak az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében kerülnek meghatározásra.

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevételével az Előfizetők mobil rádiótelefon készülékeik segítségével a Szolgáltatótól és/vagy Kereskedőtől a Szolgáltató illetve a Kereskedők honlapján, valamint a Szolgáltató honlapján megtalálható Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt termékeket a 2.3.1.5. pontban meghatározott Egyedi Értékhatar erejéig – rendelhetik és vásárolhatják meg.

Szolgáltató felhívja Előfizetői figyelmét, hogy az Egyedi Értékhaton túlmenően az egyes szolgáltatások esetén egyéb vásárlási limiteket jogosultak a Kereskedők meghatározni. Ezekről a limitekről a Szolgáltató honlapján megtalálható Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei tartalmaz további információkat.

Az Előfizető elektronikus hírközlési számlájában utólag kerülnek terhelésre a MobilVásárlás Szolgáltatás keretében vásárolt termékek árai és a vásárlás tranzakciós vagy kényelmi díjai.

A szolgáltatást a Vodafone Előfizetői igénybe vehetik, amennyiben erről a jelen Általános Szerződési Feltételek és mellékletei eltérően nem rendelkeznek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető személyes adata, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából 2017. 01. 10.-ik napjáig az MPP Magyarország Informatikai Zrt. (székhelye: 2040 Budaörs, Távíró köz 5., cégjegyzékszám: 13-10-040788) részére átadásra kerül, függetlenül az 3. sz. Mellékletben foglaltaktól. Emellett azonos céllal, azonos adatok átadásra kerülnek azon Kereskedőnek, aki a terméket értékesíti. A Kereskedők megjelölésre kerülnek az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében. Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltatás keretében kezdeményezett első tranzakcióval hozzájárul ahhoz, hogy adatai fent leírtak szerint átadásra kerüljenek.

Amennyiben a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt terméket/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Kereskedő biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Vodafone ügyfélszolgálat nem kezeli. A Szolgáltatóhoz a MobilVásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült okokra vonatkozó panaszok ügyében fordulhatnak az Előfizetők.

A MobilVásárlás Szolgáltatás és az annak keretében igénybe vehető egyes szolgáltatások részletes leírását, és az igénybevételére vonatkozó egyéb feltételeket a Szolgáltató honlapján megtalálható Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeit tartalmazza.

#### 3.1.2.24. MobilTartalom-Vásárlás Szolgáltatás

A MobilTartalom-Vásárlás Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató saját, vagy harmadik felek által nyújtott tartalom- és egyéb jellegű szolgáltatásait (továbbiakban tartalomszolgáltatás) igénybe vegye. A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbszámolni és továbbértékesíteni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a MobilTartalom-Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető személyes adata, így különösen hívószáma a szolgáltatás nyújtásának céljából – külföldi (az Európai Unió tagországában székhellyel rendelkező) harmadik felek részére átadásra kerülhet, függetlenül az 3. sz. Mellékletben foglaltaktól.

A Vodafone Ügyfélszolgálatán és a Vodafone honlapján megtalálható az adatok kezelésével, feldolgozásával vagy átadásával kapcsolatos részletes tájékoztatás.

A szolgáltatás igénybevételére csak az adatok ilyen célú feldolgozásához és átadásához történt hozzájárulás megadása esetén kerül sor.

A Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során megrendelt, ill. megvásárolt terméket és/vagy szolgáltatást az Előfizető a tárgyhónapot követően kiállított és megküldött elektronikus hírközlési számla ellenében utólag, vagy előzetesen feltöltött Vodafone feltöltőkártya egyenlege terhére fizeti.

Az Előfizetőnek lehetősége van a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatásra vonatkozó egyes beállításokat a Szolgáltató Honlapján és WAP oldalán elérhető My Vodafone oldalain módosítani. A My Vodafone oldalain történő módosításból eredő felelősség minden esetben az Előfizetőt terheli.

Amennyiben a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt terméket/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Harmadik Fél biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Vodafone ügyfélszolgálat nem kezeli. A Szolgáltatóhoz a Mobiltartalom-Vásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült panaszok ügyében fordulhatnak az Előfizetők.

#### 3.1.2.25. Szerkesztési célra fenntartva

#### 3.1.2.26. Eseti csomagajánlat

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

#### 3.1.2.27. Emelt díjas szolgáltatások

**Emelt díjas szolgáltatás:** olyan szolgáltatás, amely a Szolgáltató Előre és Utólag Fizető Előfizetői számára a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból információt, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé emelt díjas indított hívás, illetve emelt díjas indított, vagy fogadott üzenetek útján. Az emelt díjas szolgáltatás igénybevételenek díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

Az emelt díjas szolgáltatás a szolgáltatás tartalma és díja szerint lehet emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (SHS=91, 160de, 161def), vagy emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (SHS=90, 164de, 165def) vagy emelt díjas felnőtt szolgáltatás (SHS=90, 168de, 169def).

**Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás:** szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom, valamint a szolgáltatás igénybevételenek díja nem haladja meg a hatóság internetes honlapján közzétett díjat.

**Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás:** szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom.

**Emelt díjas felnőtt szolgáltatás:** szolgáltatás, amely felnőtt tartalom elérését teszi lehetővé.

**Felnőtt tartalom:** olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, természetes ábrázolása. A Szolgáltató minden kiskorú előfizetőjénél díjmentesen alapértelmezett felnőtt tartalomtiltást alkalmaz. Ez a korlátozás kiskorú előfizető esetében még törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel.

*Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás:*

Az Előre és Utólag Fizető Előfizető a Szolgáltató vagy számhasználó által megadott emelt díjas hívószámra küldött SMS-sel veszi igénybe az emelt díjas szolgáltatást (például szavazás, csengőhang, stb.). A Szolgáltató vagy Számhasználó az Előfizető által küldött emelt díjas SMS-re minden esetben válaszüzenetet küld. A szolgáltatás díja a szolgáltatás hívószámától függ, a díjkategóriákat az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a **Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást alapbeállításként valamennyi Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.** Ezen emelt díjas szolgáltatás **letiltása kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán

(hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben az EHT szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). A Szolgáltató az előfizető kérésére az emelt díjas szolgáltatások elérését díjmentesen tiltja. Az Előfizető a letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), valamint személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain.

#### *Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás:*

Az Előre és Utólag Fizető Előfizető számára lehetővé teszi, hogy SMS küldéssel a Szolgáltató saját, vagy harmadik felek által nyújtott emelt díjas díjkorlátmentes vagy emelt díjas díjkorlátos szolgáltatására regisztráljon. A regisztrációs SMS az Előfizető saját tarifacsomagja szerint díjazott. Ezen SMS után a számhasználó belföldön díjmentes válasz SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt az emelt díjas szolgáltatás díjának mértékéről, az általa, adott időszakon belül küldött SMS-ek maximális darabszámáról (vagy gyakoriságáról), a lemondás módjáról, valamint a szolgáltatással kapcsolatban kérhető további információ elérhetőségéről. Az Előfizető a tájékoztató SMS kézhezvételét követő 3 percen belül le tudja mondani az emelt díjas szolgáltatást a STOP szó SMS-ben történő visszaküldésével. Lemondás hiányában minden, a regisztrációs számról fogadott SMS után automatikusan számlázódik az emelt szolgáltatás díja. Amennyiben az Előfizető a továbbiakban nem kívánja igénybe venni az emelt díjas szolgáltatást, akkor azt kifejezetten le kell mondania a STOP szó SMS-ben történő elküldésével az adott regisztrációs emelt díjas számra.

A Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatáshoz való hozzáférés **alapbeállításként nem elérhető** (letiltott) a Vodafone Magyarország Zrt. Előfizetői számára. Az Előfizetők **SMS-ben** kérhetik a szolgáltatás **aktiválását az MT szó 1270 számra történő elküldésével**. A szolgáltatás **aktiválását** követően tudják a fentiek szerint **igénybe venni** az Előfizetők a **Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatást**.

Az Előfizetők a tiltás újbóli beállítását **az XMT szó 1270 számra történő elküldésével kérhetik**. A Szolgáltató az előfizető kérésére a Fogadott emelt díjas szolgáltatás elérését díjmentesen tiltja.

A teljes emelt díjas szolgáltatás **letiltása is kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben az EHT szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). A letiltást követően az Előfizető az egyes emelt díjas szolgáltatás típusokat (Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás, Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás és Emelt díjas hanghívás szolgáltatás) együtt tudja újraaktiválni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), valamint személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, azonban a Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás **aktiválásához ezen felül el kell küldenie SMS-ben az MT szót a 1270 számra** azt követően, hogy a Szolgáltató az emelt díjas szolgáltatások aktiválásáról SMS-ben értesítette (Tehát, Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás esetében az újbóli aktiválás két lépésben történik, a teljes emelt díjas szolgáltatástiltást követően).

#### *Emelt díjas hanghívás szolgáltatás:*

Hívások esetén az indított hívásért fizet az Előfizető, melynek díja lehet esemény alapú (hívásonkénti) vagy perc alapú. Az egyes díjkategóriákat az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató az **emelt díjas hangszolgáltatást alap beállításként valamennyi Előfizető számára hozzáférhetővé teszi**. Ezen emelt díjas szolgáltatás **letiltása kérhető** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben az EHT szó elküldésével. A tiltás **csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető** (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). A Szolgáltató az előfizető kérésére az emelt díjas szolgáltatások elérését díjmentesen tiltja. A letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni az Előfizető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), valamint személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain.

### *Emelt díjas szolgáltatások tiltása:*

Az Emelt díjas szolgáltatásoknak a kérést követő tiltására illetve aktiválására az SMS beérkezésétől számított 48 órán belül kerül sor. Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 43/2011. (IX. 26.) NMHH. rendelet szerinti tiltása és az aktiválás lehetősége az Előre Fizető Előfizetők és az Utólag Fizető Előfizetők részére is díjmentesen biztosított hálózaton belülről, azonban külföldön barangolva, roamingolva a 1270 számra küldött SMS és indított hanghívás a mindenkor aktuális roaming díjak szerint díjköteles.

Ezen túl javasoljuk Előfizetőinknek 18 éven aluli gyermek esetében a **Gyermekzár szolgáltatás** igénybevételét.

Felhívjuk Előfizetőink figyelmét, hogy az emelt díjból eredően a szolgáltatások igénybevételének díja jelentős is lehet, azok igénybe vételekor fokozott körültekintéssel járjanak el!

Tekintve, hogy az emelt díjas szolgáltatás a tartalom díját is magában foglalja, díjai a normál díjknál magasabbak, számmegzőnként eltérőek. A szolgáltatások díjkategóriái a Szolgáltató Díjszabásában megtalálhatóak.

A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmaért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználóval, a tartalommal kapcsolatos panaszait az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználó köteles kivizsgálni.

Amennyiben az Előfizető külföldről emelt díjas díjkorlátos vagy emelt díjas díjkorlátmentes hívószámra SMS-t küld, az emelt díjas vagy megkülönböztetett emelt díjas SMS árán kívül a külföldön küldött SMS díját is meg kell fizetnie, a mindenkori Roaming díjszabás szerint.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét, hogy az emelt díjas SMS szolgáltatásoknál az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználó köteles a szolgáltatásra vonatkozó reklám anyagokban, kommunikációban a szolgáltatás díját, a lemondás módját, az emelt díjas szolgáltató elérhetőségeit és a szolgáltatással kapcsolatos további információ helyét feltüntetni. Kérjük, tájékozódjon az emelt díjas szolgáltatás feltételeiről az igénybevétel előtt!

#### 3.1.2.28. Gyermekzár szolgáltatás

A Gyermekzár lehetővé teszi a Szolgáltató Előfizetői számára, hogy gyermekeik előfizetésén a szolgáltatás igénybevételével a mobiltelefon használat közben felmerülő veszélyektől a kiskorúakat megóvják. A szolgáltatás célja a kiskorúak számára nyújtott biztonságos mobilhasználat biztosítása oly módon, hogy nem tesz elérhetővé számukra olyan tartalmakat, információkat, melyek rájuk nézve káros hatással lehetnek. A szolgáltatás aktiválása esetén a következő tartalmak, szolgáltatások nem lesznek elérhetőek: az összes Emelt díjas szolgáltatás (Küldött emelt díjas SMS, Fogadott emelt díjas SMS, Emelt díjas hanghívás). A Gyermekzár nem nyújt korlátozást az internetes oldalakon található tartalmak elérésére.

A Gyermekzár szolgáltatás aktiválása kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a 06 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain, valamint hálózaton belül a 1270 számra küldött díjmentes SMS-ben a GYZAR szó elküldésével.

A szolgáltatás lemondása kizárólag az ügyfélbiztonsági kóddal védett csatornákon (tehát SMS-ben nem) kérhető. A Szolgáltató minden kiskorú előfizetőjénél díjmentesen alapértelmezett tiltást alkalmaz. Ez a korlátozás kiskorú előfizető esetében még törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel.

A Gyermekzár szolgáltatás díjmentesen vehető igénybe.

#### 3.1.2.29. Adománygyűjtés

Az Adománygyűjtés szolgáltatás lehetővé teszi a Szolgáltató Előre és Utólag Fizető Előfizetői számára, hogy természeti katasztrófa, egyéb vészhelyzet esetén, nonprofit szervezet(ek) támogatásával a károsultak megsegítésére adományt gyűjtsön.

Az adománygyűjtő számok, a számokhoz tartozó civil szervezetek, illetve díjazásának részletei az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásában találhatóak.

A Szolgáltató Előre és Utólag Fizető Előfizetői a kijelölt rövid hívószámok felhívásával, illetve azokra küldött SMS üzenetekkel, alkalmanként egy meghatározott összeget adományoznak az adott rövid hívószámhoz kapcsolódó szervezet számára.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az adománygyűjtő számokra hanghívást nem lehet kezdeményezni.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele közben az adománygyűjtő számra küldött SMS üzenet esetén a Szolgáltató Utólag Fizető Előfizetői felé csupán a Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat tudja kiszámlázni, az adomány összegét nem, tehát havi díjas Előfizetőknél nincs lehetőségük Nemzetközi Barangolás közben adományozásra. A kiszámlázott Roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele során kezdeményezett sikeres adományozó SMS esetén, a Szolgáltató Előre Fizető Előfizetői felé az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban az adott adománygyűjtő számhoz kapcsolódóan meghatározott díjat, valamint a Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat számlázza ki, tehát kártyás Előfizetők Nemzetközi Barangolás közben is tudnak SMS-ben adományozni. A kiszámlázott Roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

Az adóigazolás igényét az Előfizető az általa támogatott adománygyűjtő szervezetnél jogosult jelezni, amely szervezet a hatályos adójogszabályok alapján adóigazolást állít ki. A Szolgáltató adóigazolás kiállítására nem jogosult.

A szolgáltatás tiltása az Emelt díjas szolgáltatások tiltásával együtt kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (hálózaton belülről a 1270 számon, azon kívülről a +36 1 288 1270 számon), személyesen a Szolgáltató értékesítési pontjain.

#### 3.1.2.29.1. Vodafone Magyarország Alapítvány/Adománygyűjtés – 13670

A Szolgáltató társadalmi felelősségvállalási programja keretében, meghatározott ügyek támogatására (pl. közhasznú társadalmi, környezetvédelmi, természetvédelmi, kulturális ügyek) adománygyűjtő vonalat működtet a 13670 rövid hívószámon. Az Adománygyűjtő a Szolgáltató által létrehozott közhasznú alapítvány, a Vodafone Magyarország Társadalmi Esélyegyenlőségért Alapítvány (székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.; Fővárosi Bíróság nyilvántartási szám: 8813).

A Vodafone Magyarország Alapítvány az alábbi két módon gyűjt adományt:

- közvetlenül az Alapítvány előzetesen meghatározott céljainak támogatására,
- az Alapítvány által támogatott más civil szervezetek, alapítványok meghatározott céljainak támogatására.

A 13670 adománygyűjtő számot kizárólag a Szolgáltató Előfizetői hívhatják, illetve küldhetnek arra SMS üzenetet, belföldön, kizárólag a Szolgáltató hálózatából. Szolgáltató minden sikeres adományozó hívás/SMS után, az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabásban a 13670 számra meghatározott díjat számlázza ki az Előfizető felé, ezen díjjal egyező összeg lesz az adomány összege (azaz ezen esetben a hívás/SMS díja nem az Előfizető saját esetleges kedvezményes díjcsomagja szerinti díjtétellel, hanem a 13670 adománygyűjtő számra a Díjszabásban meghatározott díjtétellel kerül elszámolásra).

Az aktuális adománygyűjtési felhívások feltételeiről és szabályairól az Előfizetők a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán, illetve az Általános Szerződési Feltételekből és annak 1. számú Díjszabás mellékletéből tájékozódhatnak:

3.1.2.30. Törölve 2015. április 1-jétől

### 3.1.2.31. Hívásszétválasztás szolgáltatás

A Hívásszétválasztás szolgáltatás kizárólag Közép- és Nagyvállalati Előfizetők részére érhető el.

A Hívásszétválasztás szolgáltatás biztosítja a költségkontrollt. A szolgáltatás lehetőséget nyújt a SIM kártya üzleti és magánjellegű felhasználásának szétválasztására.

A Hívásszétválasztás szolgáltatás keretében a Közép- és Nagyvállalati Előfizető erre vonatkozó megrendelése alapján az adott SIM kártya/kártyák forgalmi díjának az alábbiakban részletezett szabályok szerint magánjellegű felhasználásnak minősülő részéről a Vállalati elektronikus számlaanalítika szolgáltatás, vagy a Hiteles elektronikus számla szolgáltatás felületén – attól függően, hogy a Közép- és Nagyvállalati Előfizető melyik szolgáltatást veszi igénybe a kettő közül – tekintheti meg a riportot. A forgalmi díj fennmaradó része, valamint a havidíjak és egyszeri díjak minden esetben üzleti felhasználásnak minősülnek.

A forgalmi díj alapját képező hívások üzleti és magán cél szerinti elkülönítésére kizárólag belföldről indított hang-, fax- vagy adathívás esetén van lehetőség. Az egyéb belföldről indított hívásdíjak (például videotelefon, SMS, MMS, GPRS stb.) minden esetben magánjellegű felhasználásnak minősülnek. Havidíj lebeszélhetőséget tartalmazó tarifacsomag használata esetén a lebeszélhetőség az üzleti és a magánjellegű hívásokra is felhasználható. A hanghívásokat tartalmazó opciók az üzleti és a magánjellegű hívásokra is felhasználhatóak. A nemzetközi barangolás (roaming) az előbbiektől függetlenül sorolható be egységesen üzleti vagy magánjellegű felhasználásnak, kivételt képez az MMS roaming, ami mindig magán használatnak minősül.

Amennyiben a Közép- és Nagyvállalati Előfizető nem rendelkezik Vállalati elektronikus számlaanalítika vagy Hiteles elektronikus számla szolgáltatással, az üzleti és a magánjellegű felhasználásról nem tud tájékozódni.

### 3.1.2.32. Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása

Az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérheti hívószámának kijelzését vagy hívószáma kijelzésének tiltását a hívott készülékén. A Szolgáltató a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése szerint biztosítja a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor:

- a.) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
- b.) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
- c.) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b.) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye hívószámának kijelzését a hívott készüléken;
- d.) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg;
- e.) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

A hívó fél hívószáma kijelzésének a VI. pont a.) és b.) alpontjai szerinti letiltása nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira, beleértve a "112" egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek esetében.

A Hangposta szolgáltatások igénybevételével kezdeményezett hívások esetén a hívószámküldés letiltása technikai okok miatt nem lehetséges.

Ha az Előfizető hívószáma kijelzésének korlátozásával kapcsolatban írásban vagy elektronikus úton nem nyilatkozik, azt a Szolgáltató úgy értékeli, hogy Előfizető hozzájárult hívószáma kijelzéséhez.

A Szolgáltató a más elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatából érkező hívások kijelzését a hívó Előfizető egyéni döntése és a szolgáltatók között megkötött hálózati szerződés alapján végzi.

### 3.1.2.33.Nemzetközi Barangolás (Roaming)

A Szolgáltató nemzetközi roaming megállapodások megkötésével biztosítja, hogy Előfizető SIM kártyáját a Szolgáltató Honlapján feltüntetett országokban és hálózatokon használhatja, amennyiben készüléke alkalmas az adott hálózathoz történő csatlakozásra.

Előfizető a roaming partnerhálózatokon a következő szolgáltatásokat veheti igénybe:

- hanghívás szolgáltatások (hívásindítás és fogadás, hangposta, hívásátirányítás)
- rövid szöveges üzenet szolgáltatás (SMS küldés és fogadás)
- adatroaming szolgáltatások (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G/LTE)
  - Internet (wap, internet, BlackBerry)
  - Videotelefonálás (indítás és fogadás)
  - MMS küldés és fogadás

Az egyes funkciók elérhetősége országonként és hálózatonként változhat, az ezekre vonatkozó információkat a Szolgáltató folyamatosan a Szolgáltató honlapján teszi közzé ([www.vodafone.hu/roaming](http://www.vodafone.hu/roaming)).

Nemzetközi roaming során hang- illetve videohívás indítás, SMS és MMS küldés esetén ajánlott a nemzetközi számformátum használata (+36 70 XXX XXXX).

Nemzetközi roaming során az internet és MMS szolgáltatás használata a Vodafone külföldi partnerhálózataiból teljesen megegyezik a Vodafone saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatás a telefon szokásos használatához képest.

A Nemzetközi Barangolásra (Roamingra) jogosult Előfizető a szolgáltatást a Díjszabás melléklet 5. pontjában leírt feltételek szerint veheti igénybe. Minden új előfizetés vásárlása esetén a roaming szolgáltatás aktiválása automatikusan megtörténik. A szolgáltatás lemondása a Szolgáltató honlapján (Online Ügyfélszolgálat menüpont), WAP oldalán, a telefonos ügyfélszolgálat automata menürendszerében, illetve SMS-en keresztül is intézhető.

A Díjszabás melléklet 5.1.1. pontjában meghatározott Szabályozott Európai Roaming díjszabás kínálja az Európai Unió szabályozása (531/2012/EU rendelet) alapján kialakított díjszabást.

A roaming szolgáltatás díjait a mindenkori Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza. Nemzetközi roaming során a fogadott hívások is díjkötelesek.

### 3.1.2.34.Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta

A szolgáltatás segítségével Előfizető részére külföldi hálózatokon történő barangolás (roamingolás) közben is a Vodafone Magyarország zrt. saját hálózatának használatával megegyező módon hagyható hangposta üzenet az alábbi esetek mindegyikében:

1. A hívott foglalt (pl. az Előfizető mással beszél)
2. A hívott nem válaszol a hívásra (a telefon kicseng, de az Előfizető nem veszi fel)
3. A hívott nem elérhető (pl. nincs hálózati lefedettség; az Előfizető nem a készülék kikapcsolásával jelentkezett le a hálózatról, hanem lemerült, stb.)
4. A hívott készüléke ki van kapcsolva

Előfizetők részére külföldi hálózatokon történő roamingolás közben nem hagyható hangposta üzenet az alábbi esetekben:

1. A hívott foglalt (pl. az Előfizető mással beszél)
2. A hívott nem válaszol a hívásra (a telefon kicseng, de az Előfizető nem veszi fel)

3. A hívott nem elérhető (pl. nincs hálózati lefedettség; az Előfizető nem a készülék kikapcsolásával jelentkezett le a hálózatról, hanem lemerült, stb.).

A Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta szolgáltatást a Vodafone automatikusan aktiválja az Előfizető részére, amennyiben rendelkezik már Hangposta és Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással.

### 3.1.2.35. Szerkesztési célra fenntartva

### 3.1.2.36. Helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás – DSL

A Vodafone ADSL szolgáltatás 2019. július 1-től kereskedelmi forgalomban nem elérhető, a szolgáltatásra történő új előfizetés megkötése nem lehetséges.

A szolgáltatás megrendelésével az Előfizető helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatást vesz igénybe a Szolgáltatótól.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás területi hatálya: Magyar Telekom Nyrt. valamint Invitel Zrt. DSL szolgáltatással lefedett területei.

A DSL alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás sávszélesség adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

Szolgáltatás	Maximális letöltési/feltöltési sebesség (Mbit/s)	Garantált letöltési/feltöltési sebesség (Mbit/s)
ADSL 1 Mbit/s (T)	1,28/0,12	0,16/0,06
ADSL 1 Mbit/s (T) 24 hó	1,28/0,12	0,16/0,06
ADSL 1 Mbit/s (I)	1,28/0,12	0,16/0,06
ADSL 1 Mbit/s (I) 24 hó	1,28/0,12	0,16/0,06
ADSL 2 Mbit/s (T)	2,00/0,19	0,19/0,06
ADSL 2 Mbit/s (T) 24 hó	2,00/0,19	0,19/0,06
ADSL 2 Mbit/s (I)	2,00/0,19	0,19/0,06
ADSL 2 Mbit/s (I) 24 hó	2,00/0,19	0,19/0,06
ADSL 4 Mbit/s (T)	4,00/0,25	0,25/0,09
ADSL 4 Mbit/s (T) 24 hó	4,00/0,25	0,25/0,09
ADSL 4 Mbit/s (I)	4,00/0,25	0,25/0,09
ADSL 4 Mbit/s (I) 24 hó	4,00/0,25	0,25/0,09
ADSL 5 Mbit/s (T)	5,00/0,50	1,00/0,19
ADSL 5 Mbit/s (T) 24 hó	5,00/0,50	1,00/0,19
ADSL 5 Mbit/s (I)	5,00/0,50	1,00/0,19
ADSL 5 Mbit/s (I) 24 hó	5,00/0,50	1,00/0,19
ADSL 8 Mbit/s (T)	8,00/0,50	0,48/0,19
ADSL 8 Mbit/s (T) 24 hó	8,00/0,50	0,48/0,19
ADSL 8 Mbit/s (I)	8,00/0,50	0,48/0,19
ADSL 8 Mbit/s (I) 24 hó	8,00/0,50	0,48/0,19
ADSL V10 Mbit/s (T)	10,00/0,50	1,00/0,20
ADSL V10 Mbit/s (T) 24 hó	10,00/0,50	1,00/0,20
ADSL 10 Mbit/s (T)	10,00/0,50	3,00/0,25
ADSL 10 Mbit/s (T) 24 hó	10,00/0,50	3,00/0,25
ADSL 10 Mbit/s (I)	10,00/0,50	3,00/0,25
ADSL 10 Mbit/s (I) 24 hó	10,00/0,50	3,00/0,25

ADSL 12 Mbit/s (I)	12,00/0,60	3,50/0,25
ADSL 12 Mbit/s (I) 24 hó	12,00/0,60	3,50/0,25
ADSL 15 Mbit/s (T)	15,00/0,90	5,00/0,50
ADSL 15 Mbit/s (T) 24 hó	15,00/0,90	5,00/0,50
ADSL 15 Mbit/s (I)	15,00/0,90	5,00/0,50
ADSL 15 Mbit/s (I) 24 hó	15,00/0,90	5,00/0,50
ADSL 16 Mbit/s (I)	16,00/0,90	5,50/0,50
ADSL 16 Mbit/s (I) 24 hó	16,00/0,90	5,50/0,50
ADSL 18 Mbit/s (T)	18,00/1,00	0,94/0,31
ADSL 18 Mbit/s (T) 24 hó	18,00/1,00	0,94/0,31
ADSL 18 Mbit/s (I)	18,00/0,90	6,50/0,64
ADSL 18 Mbit/s (I) 24 hó	18,00/0,90	6,50/0,64
ADSL 20 Mbit/s (T)	20,00/1,00	10,00/0,50
ADSL 20 Mbit/s (T) 24 hó	20,00/1,00	10,00/0,50
ADSL 30 Mbit/s (T)	30,00/5,00	20,00/1,00
ADSL 30 Mbit/s (T) 24 hó	30,00/5,00	20,00/1,00

A helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató az előfizetői végberendezés internet hálózatra történő csatlakozását különböző elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül, DSL technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés felhasználói nevén és jelszaván, fix IP címén (kódján) keresztül történik.

A szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevétele esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az ADSL hozzáférést a Szolgáltató az ÁSZF 4.1.2.d.i. pontja szerint folyamatosan biztosítja, adatkorlátozás és időbeli korlátozás nélkül.

Az ADSL szolgáltatás kizárólag Utólag Fizető Előfizetés keretében érhető el az Előfizetők számára. Előfizetői Szerződés hiányában a szolgáltatás igénybevételére nincs lehetőség.

A kommunikációs csatornákat (ADSL kapcsolat) az Előfizetői oldalon minden esetben valamilyen elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő elektronikus hírközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel.

A Vodafone az Előfizetőt a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás kezdő időpontjáról, azaz az aktiválás megtörténtéről a szerződéskötéskor általa megadott kapcsolattartói telefonszámon SMS-ben és/vagy a kapcsolattartói e-mail címen értesíti.

Az üzembe helyezést követően a Szolgáltatást az Előfizető a megfelelő azonosítóval és jelszóval aktiválhatja, amelyet a Vodafone az Aktiválási Értesítőben küld meg a szerződéskötéskor megadott kapcsolattartási telefonszámra SMS-ben és/vagy a kapcsolattartói e-mail címre.

Az ADSL szolgáltatás igénylésére, létesítésére és szerződéskötési feltételeire a jelen ÁSZF 2.1 pontja további feltételeket tartalmaz.

ADSL szolgáltatáshoz rendelhető kiegészítő szolgáltatás a fix IP cím. A fix IP cím mobil internet szolgáltatáshoz nem elérhető.

Fix IP cím igénylése esetén az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal azonos IP címet fog kapni. A Szolgáltató Fix IP címet a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú, Díjszabás mellékletében meghatározott díj ellenében biztosítja.

Előfizető a szolgáltatás teljes díjának (ideértve a havi és forgalmi díjakat) megfizetésére az ADSL szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés hatályba lépésétől köteles. Szolgáltató, figyelemmel a helyhez kötött internet szolgáltatás hozzáférési pont előfizetői szerződés hatályba lépésétől későbbi kiépítésére és a szolgáltatás és ellenszolgáltatás arányosságának követelményére, az ADSL szolgáltatás első számlázási ciklusra eső havidíját jóváírja.

A határozott idejű szerződés ideje alatt az ADSL sebesség illetve opció módosítás kisebb sebességű opcióra, szolgáltatásra nem lehetséges.

Az ADSL szolgáltatás opció igénybevételére vállalt határozott időtartam lejártát követően az opció díja a fenti díjszabásban meghatározott határozatlan idejű opciós díjra változhat.

Szolgáltató a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket (ideértve mind a hardver, mind a szoftver elemeket) nem biztosítja, az előfizető felelőssége azok saját költségen történő beszerzése, a Szolgáltató felelősségének határa az ADSL előfizetői hozzáférési pont kiépítése és az ADSL szolgáltatás biztosítása.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás kiépítésének időpontjára, illetve a kiépítés tényleges lehetőségére Szolgáltató teljes bizonyossággal csak a szolgáltatás kiépítése után történő helyszíni felmérést követően tud nyilatkozni. A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás akkortól tekintendő üzembe helyezettnek, amikor Szolgáltató az ADSL szolgáltatás rendelkezésre állását biztosította, továbbá, ha az ADSL szolgáltatás igénybevételére alkalmas modem/routert igényelt az Előfizető, ezt a végberendezést átvette (vagy az átadást a Szolgáltató vagy megbízottja megfelelően megkísérelte).

A helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás, amennyiben a létesítési helyen már vezetékes telefonszolgáltatás üzemel, kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy az ADSL szolgáltatás igénybevételre vonatkozó szerződés megszűnik az Előfizető érdekkörében fennálló ok miatt.

A szerződés létrejöttének feltétele, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal előfizetőjének írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére. Amennyiben a létesítés helyének tulajdonosa az Előfizető személyétől eltér, a hozzáférési pont létesítésének a további feltétele, hogy ahhoz az ingatlan tulajdonosa előzetesen írásban hozzájáruljon.

Az üzembe helyezést követően a Szolgáltatást az Előfizető a megfelelő azonosítóval és jelszóval aktiválhatja, amelyet Szolgáltató az Aktiválási Értesítőben küld meg a szerződéskötéskor megadott kapcsolattartási telefonszámra és/vagy e-mail címre.

Szolgáltató az Előfizetőt a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás kezdő időpontjáról, azaz az aktiválásának megtörténtéről az Előfizetőt a szerződéskötéskor általa megadott elektronikus címen, illetőleg a Szolgáltató által biztosított megrendelőn szereplő címen értesíti.

Telefonvonalas létesítés esetén, amennyiben a Szolgáltatás nyújtásához szükséges, és a már meglévő telefonvonal előfizetője nem azonos az Előfizetővel, a kapcsolódó Előfizetői Szerződés hatályba léptető feltétele, hogy a telefonvonal előfizetője Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött hozzájárulási nyilatkozat aláírásával a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásnak az Előfizető részére a telefonvonal igénybevételével történő nyújtásához hozzájáruljon, és a hozzájárulási nyilatkozat Szolgáltató részére átadásra kerüljön. A hozzájárulási nyilatkozat fentiek szerinti visszaküldése esetén a szerződés a hozzájárulási nyilatkozatnak Szolgáltatóhoz való megérkezésével lép hatályba.

Amennyiben annak az ingatlanok tulajdonosa, ahol a DSL szolgáltatás előfizetői hozzáférési pont kiépítésre kerül az Előfizetőtől vagy vonalas létesítés esetén a telefonvonal előfizetőjétől eltérő személy, a kapcsolódó Előfizetői Szerződés hatályba léptető feltétele, hogy az érintett ingatlan tulajdonosa Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött hozzájárulási nyilatkozat aláírásával a DSL előfizetői hozzáférési pontnak ingatlanán történő létesítéséhez hozzájáruljon, és a hozzájárulási nyilatkozat Szolgáltató részére átadásra kerüljön. A hozzájárulási nyilatkozat fentiek szerinti visszaküldése esetén a szerződés a hozzájárulási nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz való megérkezésével lép hatályba.

Amennyiben az Előfizető bármely elektronikus hírközlési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződése a Szolgáltató telekommunikációs partnerével, a Magyar Telekom Nyrt. vagy az Invitel Zrt részéről történő, díjnemfizetés miatti felmondással szűnt meg, a díjhátralék kiegyenlítéséig helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nem nyújtható.

Ha a végpont az Előfizetőnek felróható okból nem létesíthető, így különösen azért, mert Előfizetőnek a helyhez kötött hírközlési hálózaton korábban nyújtott ADSL szolgáltatás, illetve az azon igénybe vett helyhez kötött telefonszolgáltatás vonatkozásában akár a Magyar Telekom Nyrt.-vel vagy az Invitel zrt-vel vagy a Szolgáltató telekommunikációs partnerével szemben a szerződéskötés időpontjában esedékes tartozása áll fenn, akár azért, mert az Előfizetői Szerződés ADSL szolgáltatás igénybevételére irányuló opció vonatkozásában az Előfizetőnek felróható okból szűnik meg (lehetetlenülés), az Előfizetői Szerződés az opció tekintetében megszűnik és az opció megszűnésére az előfizetői jogviszony Előfizető érdekkörében történt megszűnése esetére meghatározott jogkövetkezményekkel azonos jogkövetkezmények alkalmazandók.

Meglévő telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a telefonvonalon kívül a nyilvános helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon-előfizetéses szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja, függetlenül attól, hogy a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás és a vezeték nélküli telefonszolgáltatás előfizetői eltérő személyek is lehetnek. Ennek értelmében különösen a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetőjének előfizetői minőségében történő változások, a helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszüntetése, a helyhez kötött telefonvonal áthelyezése olyan körülmények, amelyek a Vodafone által nyújtott DSL szolgáltatásra közvetlenül kihatással vannak, amely körülményekről az Előfizető a Szolgáltatót haladéktalanul köteles tájékoztatni és amely körülményeket Előfizetőnek felróhatónak kell tekinteni.

Előfizető megértette, hogy a jelen Előfizetői Szerződés keretében opcióként választott ADSL szolgáltatás szorosan kapcsolódik mobil távközlési szolgáltatásához, annak sorsát az ADSL szolgáltatás is osztja a jelen fejezetben meghatározott esetek kivételével.

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás szüneteltetését, ebben az esetben egyszeri nettó 3500 Ft-ot valamint a szüneteltetés időtartamára a havidíj 30%-át szükséges megfizetnie. A szünetelés időtartamával a határozott idejű szerződés időtartama meghosszabbodik. Szüneteltetés kérése esetén az ADSL szolgáltatáshoz kapcsolódó mobil rádiótelefon szolgáltatás is szüneteltetésre kerül, valamint a kapcsolódó mobil rádiótelefon szolgáltatás szüneteltetése is az ADSL szolgáltatás szüneteltetését okozza.

Amennyiben az Előfizető kéri a mobil rádiótelefon szolgáltatás felfüggesztését a SIM kártya elvesztése vagy lopás miatt, az ADSL szolgáltatás felfüggesztése ebben az esetben nem történik meg, az ADSL szolgáltatás a felfüggesztés ideje alatt is zavartalanul használható tovább, annak havidíja számlázódik a felfüggesztés időtartama alatt is.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás nyújtásának felelősségi határa az előfizetői hozzáférési pont, azaz, a Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a hozzáférési ponthoz csatlakoztatott modemre, routerre és egyéb végberendezésre, függetlenül attól, hogy azt az Előfizető a Szolgáltatótól szerezte-e be. Az előzőekben írtaktól függetlenül a Szolgáltatót az általa értékesített végberendezésekkel kapcsolatosan a polgári jog szabályai szerint jótállás és szavatosság terheli.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatását a telekommunikációs partnereivel kötött szerződés alapján nyújtja - a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy a Szolgáltató az Előfizető személyes adatait illetve a képviseletében eljáró személy személyes adatait a Szolgáltató telekommunikációs partnerének átadja. Ehhez az adatátadáshoz és az átadott személyes adatok Szolgáltató telekommunikációs partnere által történő kezeléséhez Előfizető a Szolgáltatás megrendelésével hozzájárul.

Amennyiben ADSL előfizetői hozzáférési pont létesítése szükséges, a szolgáltatás kiépítését alvállalkozó végzi. Ez esetben hozzájárulok ahhoz, hogy a Vodafone személyes adataimat kezelje valamint azokat a hozzáférési pontot

### 3.1.2.37. Alternatív roaming szolgáltatás

Előfizető az alternatív roaming szolgáltatásokat a Vodafone Magyarország Zrt. barangolási szolgáltatásától függetlenül veheti igénybe a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az Európai Unió tagállamában és Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban, Izlandon (továbbiakban együttesen: EGT) Előfizető meglévő előfizetésével és SIM kártyájával, ezek módosítása vagy cseréje nélkül.

Az alternatív roaming szolgáltatás lehetséges típusai:

- Alternatív adatroaming szolgáltatás:
  - Előfizető az EGT-n belüli célország mobilszolgáltatójának alternatív adatroaming szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatását veheti igénybe, kizárólag abban az országban, mely országra vonatkozik az adott adatroaming ajánlat.
  - Az alternatív adatroaming szolgáltató irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás díjmentes, az Előfizető a lehetőséggel bármikor élhet.
  - Az alternatív adatroaming szolgáltatók irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás az APN átállítást követően valósul meg, mely időponttól kezdődően az adatroaming szolgáltatás biztosításáért az alternatív adatroaming szolgáltató felelős.
  - Számhordozási eljárás során a Szolgáltató nem vállal felelősséget az alternatív adatroaming szolgáltatás működéséért, hiszen a számhordozási eljárás során az Előfizetői technikai adatai megváltoznak, ezért a számhordozás megvalósulását követően Előfizetőnek az alternatív adatroaming szolgáltatóval újra szerződést kell kötnie.

- Az alternatív adatroaming szolgáltatók irányába, illetve a közöttük történő váltáshoz az ügyfél által megteendő lépések részletes leírása:

Alternatív adatroaming szolgáltató irányába történő váltás: Előfizető alternatív adatroaming szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői jogviszonyt létesít az alternatív adatroaming szolgáltatóval; Előfizetőnek a készülékén szükséges az APN beállítását „einternet” APN beállításra módosítani; Előfizetőnek a készülékén az alternatív adatroaming szolgáltató hálózatát szükséges kiválasztania manuálisan a célországban. Az aktív Európa Napijegy szolgáltatással rendelkező Előfizetőnek 2014. augusztus 20-át követően az alternatív adatroaming szolgáltatás igénybevétele előtt szükséges az Európa Napijegy szolgáltatást lemondania.

Szolgáltató irányába történő visszaváltás: Előfizetőnek készülékén az APN beállítást szükséges visszaállítania az eredeti (az alternatív adatroaming szolgáltató irányába történő váltást megelőző) beállításra.

- Az Előfizető alternatív adatroaming szolgáltatás igénybevétele alatt az alternatív adatroaming szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, ezért elsősorban az alternatív adatroaming szolgáltatóhoz fordulhat a használattal kapcsolatos kérdéseivel és panaszával.

- Alternatív roaming szolgáltatás (hang, adat és SMS szolgáltatás):

- Előfizető az EGT területén a roaming szolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban álló alternatív roaming szolgáltatónál veheti igénybe. A Szolgáltatóval szerződött alternatív roaming szolgáltatók mindenkor listáját a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.
- Az alternatív roaming szolgáltató irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás díjmentes, az Előfizető a lehetőséggel bármikor élhet.
- 24 óra alatt az alternatív roaming szolgáltatók irányába, illetve a Szolgáltató felé történő váltás megvalósul, mely időtartamban a Szolgáltató által választott tetszőleges 2 órán keresztül a roaming adatszolgáltatás szünetel.
- Amennyiben az Előfizető alternatív roaming szolgáltatást használ és ezalatt számhordozási eljárást indít, úgy az alternatív roaming szolgáltatása törlésre kerül, Előfizető a számhordozási eljárást követően újra igényelheti az alternatív roaming szolgáltatást az alternatív roaming szolgáltatónál.
- Az alternatív roaming szolgáltatók irányába, illetve a közöttük történő váltáshoz az ügyfél által megteendő lépések részletes leírása:

Alternatív roaming szolgáltató irányába történő váltás: Szolgáltató azonosító kódot biztosít Előfizető számára, mely kód a Szolgáltató és az alternatív roaming szolgáltató között az Előfizető beazonosítását biztosítja. Előfizető az azonosító kódot az alábbi módon igényelheti a Szolgáltatótól:

- 1270-es hívószámra elküldi az „ARSZ” kódot SMS-ben
- Online Selfcare rendszeren keresztül: amennyiben a Szolgáltatónak lesz élő alternatív roaming szolgáltatást nyújtó partnere, az Online Selfcare felületen egy erre a célra létrehozott menüpontban Előfizető igényelheti az azonosító kódot. A Szolgáltató SMS formájában küldi el az azonosító kódot Előfizető számára.
- A 1270-es hívószámon elérhető ügyfélszolgálaton megigényli az azonosító kódot.

Az azonosító kód birtokában az Előfizető felkeresi az általa kiválasztott alternatív roaming szolgáltatót, akivel alternatív roaming szolgáltatásra vonatkozó előfizetői jogviszonyba kíván lépni. További tájékoztatást az alternatív roaming szolgáltató nyújt Előfizető számára.

Szolgáltató irányába történő visszaváltás: Az Előfizető és az alternatív roaming szolgáltató közötti szerződéses jogviszony megszűnését követően automatikusan történik.

- Az Előfizető alternatív roaming szolgáltatás igénybevétele alatt az alternatív roaming szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, ezért elsősorban az alternatív roaming szolgáltatóhoz fordulhat a használattal kapcsolatos kérdéseivel és panaszával.

### 3.1.2.38. Vezetékes telefonszám szolgáltatás

A vezetékes telefonszám szolgáltatás keretében egy mobil rádiótelefon előfizetéshez vezetékes telefonszámot hozzárendelve vezetékes számon fogadható hanghívás oly módon, hogy a vezetékes telefonszámra érkező hívás feltétel nélküli átirányítással a mobil számon végződik. Előfizetőink számára minden esetben új vezetékes számot határozunk meg, amelyen keresztül az Előfizető a hívásokat fogadni tudja. A vezetékes telefonszám az Előfizető által megjelölt címnek, elsődlegesen a székhelye és/vagy telephelye szerinti címnek megfelelő primer körzetből kerül kiosztásra. Kimenő híváskor minden esetben a mobil telefonszám jelenik meg hívóként. A korábban az Előfizető által előfizetett vezetékes számon az Előfizető elérhető marad, amennyiben sikeres a számhordozása és a vezetékes szám előfizetői szerződésének Szolgáltató részére átirása.

A vezetékes telefonszám körzetszámának meg kell egyeznie az Előfizető székhelyének vagy telephelyének földrajzi címéhez tartozó körzetszámmal.

A vezetékes telefonszám szolgáltatás sajátosságaiból fakadóan a szolgáltatás előfeltétele, hogy az Előfizető kifejezett hozzájárulását adja a vezetékes telefonszám Vodafone nevére történő átirására. Szolgáltató vállalja, hogy a vezetékes telefonszámot a szolgáltatás lemondásakor – amennyiben Előfizető ezt kéri és a számhoz tartozó földrajzi hozzáférési pontot biztosítani tudja – közreműködik és aktívan segíti az Előfizető nevére történő átirást. A szolgáltatás igénybevétele során az Előfizetőink részére biztosított vezetékes számok nem elhordozhatóak, azok a Szolgáltató tulajdonát képezik. Szolgáltató megtagadhatja az átirást, amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval szemben tartozása áll fenn bármely általa a jelen Előfizetői Szerződés keretében igénybevett szolgáltatáshoz kapcsolódóan.

A Vezetékes telefonszám szolgáltatás igénybevétele esetén Szolgáltató egy ideiglenes vezetékes számot biztosít az Előfizetőnek a számhordozási folyamat időtartamára, mely sikeres számhordozás és átirás esetén automatikusan lecserélésre kerül a hordozott vezetékes számra.

A számhordozás sikeres megtörténtéről az Előfizető SMS-ben és/vagy e-mailben értesül. Ha a vezetékes számhordozás meghiúsul, az Előfizető továbbra is az ideiglenes vezetékes számon veszi igénybe a szolgáltatást.

A számhordozási igény elutasítása esetén az elutasítás okáról a Szolgáltató SMS-ben vagy telefonon értesíti.

Ha az Előfizető, a bármely okból esetlegesen sikertelen számhordozás következtében, az Előfizetői Szerződést vagy a Vezetékes telefonszám szolgáltatást meg kívánja szüntetni, a megszüntetésének minden esetben feltétele a szerződéskötéskor vállalt kötelezettségek maradéktalan teljesítése, beleértve, de nem kizárólagosan az esetlegesen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos kötelezettségeket is az Előfizető által aláírt nyilatkozatban vállaltak szerint.

Előfizető tudomásul veszi és aláírásával kifejezetten elfogadja, hogy a vezetékes telefonszám szolgáltatás műszaki megvalósításából adódóan a vezetékes telefonszámmal nem működik együtt POS modem, vezetékes vonalra kötött riasztó, analóg telefon, illetve ISDN eszköz, illetve semmilyen egyéb, a helyhez kötött telefon szolgáltatást, mint fizikailag is vezetékes hálózaton elérhető szolgáltatást igénylő szolgáltatás (kizárt szolgáltatások). Amennyiben az Előfizető kizárt szolgáltatásokat jelenleg igénybe vesz, akkor azokat a számhordozást követően a továbbiakban nem tudja igénybe venni.

Amennyiben Előfizető korábbi vezetékes telefonszámát hordozza és átírja a Szolgáltatóra annak érdekében, hogy a vezetékes telefonszámán továbbra is fogadni tudjon hívásokat, és a Szolgáltató vezetékes telefonszám díjcsomagjával együtt kívánja használni, abban az esetben Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetőnek kötbér-, illetve egyéb díjfizetési kötelezettsége keletkezhet a korábbi szolgáltatójával szemben, amennyiben az átírandó előfizetéshez, illetve a hordozandó földrajzi számhoz az előfizetőnek az átirás illetve számhordozás

kezdeményezésekor le nem járt, a korábbi szolgáltatóval szemben vállalt határozott idejű (hűségidős) szerződése áll fenn. Előfizető kijelenti, hogy tájékoztatást kapott arról is, hogy az előfizetőnek a földrajzi számhoz, illetve a helyi hurokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra (így különösen: ADSL, CPS) irányuló jogviszonya i) nagy valószínűséggel megszűnik, amennyiben a kiegészítő szolgáltatást az előfizető részére az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató nyújtja, illetve (ii) biztosan megszűnik, amennyiben a kiegészítő szolgáltatást az előfizető részére az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón kívüli közreműködő szolgáltató nyújtja.

Amennyiben a szolgáltatás tartalmaz lebeszélhetőséget, azt vezetékes (helyhez kötött) belföldi telefonhálózatba irányuló normál díjas hívásokra lehet felhasználni.

A lebeszélhető percek számlázása a tarifacsomag számlázási egységével megegyező számlázási egységekben történik. A fel nem használt percek a következő hónapra nem vihetők át. A lebeszélhető percek felhasználása után a további hívásokat, valamint (a számlázási időszak kezdetétől) minden egyéb irányú hívást a tarifacsomag percdíjai és számlázási egysége alapján számlázunk.

A Vodafone a vezetékes számot telekommunikációs partnerének együttműködésével biztosítja, így a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt hívó felek – a vezetékes szám felhívásakor – a Szolgáltató telekommunikációs partnerének hálózatába irányuló hívás díjával egyező díjat fizetnek, a hívó fél tarifacsomagjának díjazása szerint.

A Vezetékes szám aktiválásakor új vezetékes szám kerül kiosztásra, amelyen keresztül az Előfizető a vezetékes számra érkező hívásokat fogadni tudja..

A Vodafone által biztosított vezetékes telefonszám sem telefonkönyvbe, sem tudakozóba nem kerül rögzítésre.

A szolgáltatást szigorúan tilos olyan eszközzel használni, amely nem rendelkezik saját kijelzővel, hangszóróval, mikrofonnal és billentyűzettel, ilyen pl. a rádiótelefon adapter. Ilyen eszközzel történő használat csak a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása mellett lehetséges.

Ha az Előfizető az általa megadott földrajzi címről elköltözik (és ennek következtében a cím változik), akkor ez a vezetékes szám földrajzi számozási területének a változását is maga után vonja, azaz körzetszám változással jár. Szolgáltató új vezetékes számot jelöl ki részére, melyről SMS-ben és/vagy e-mailben értesíti az Előfizetőt. Ez esetben a számcsere díjmentes.

Amennyiben az Előfizető – a fenti esetet (költözés) kivéve – kéri a vezetékes szám cseréjét, a számcsere díja megegyezik a mindenkor hatályos Üzleti Általános Szerződési Feltételekben meghatározott mobil számcsere díjával.

Az esetleges szünetelés időtartama alatt a szolgáltatás a mobil és a vezetékes hívószámon egyaránt szünetel.

Amennyiben az Előfizető a mobil hívószámához tartozó előfizetés átírását kérelmezi, az előfizetéshez tartozó vezetékes szám automatikusan lecserélésre kerülhet, az eredeti vezetékes hívószám nem tartható meg.

Ha az Előfizető lemondja a szolgáltatást vagy megszünteti előfizetői jogviszonyát, a Szolgáltató a továbbiakban a vezetékes számot sem biztosítja számára.

Tilos a SIM kártyák mobil rádiótelefon adapterekben történő használata. Ennek megszegése esetén Szolgáltató az opció nyújtását megszünteti, és az Előfizető nem jogosult a már megfizetett havidíj visszakövetelésére.

A Vezetékes telefonszám szolgáltatás és a Fax e-mailben szolgáltatás nem vehető igénybe ugyanazon előfizetői számon.

***Vezetékes telefonszám szolgáltatás meglévő vezetékes szám megtartásával***

Amennyiben az Előfizető meglévő vezetékes telefonszámán szeretne továbbra is elérhető maradni, annak előfeltétele, hogy az Előfizető kifejezett hozzájárulását adja a vezetékes telefonszám Vodafone nevére történő átírására. Vodafone megtagadhatja az átírást, amennyiben Előfizetőnek Vodafone-nal szemben tartozása áll fenn.

A meglévő vezetékes szám hordozása a meglévő vezetékes szolgáltatótól a Szolgáltató telekommunikációs partnerére az Előfizető erre irányuló meghatalmazása alapján történik. Vezetékes számhordozás esetén a szolgáltatás technikai sajátosságaiból eredően először új vezetékes szám kiosztása történik. Ez a vezetékes telefonszám ideiglenes, és a sikeres számhordozást, valamint a vezetékes telefonszámhoz tartozó előfizetés Szolgáltatóra átírását követően a Szolgáltató hozzá járul a vezetékes szám használatához. Sikertelen számhordozás vagy átírás esetén a vezetékes telefonszám szolgáltatás a továbbiakban az ideiglenes vezetékes számon vehető igénybe, felmondási jogot nem keletkeztet.

A számhordozás és átírás sikeres megtörténtéről az Előfizető a szolgáltatás megrendelésekor megadott kapcsolattartói mobilszámon SMS-ben és/vagy kapcsolattartói e-mailben értesül.

Vodafone vállalja, hogy a vezetékes telefonszámot a szolgáltatás lemondásakor – amennyiben Előfizető ezt kéri, és a számhoz tartozó földrajzi hozzáférési pontot biztosítani tudja – közreműködik és aktívan segíti a vezetékes telefonszám Előfizető nevére történő átírását.

Amennyiben a hordozandó vezetékes telefonszámhoz tartozó vezetékes előfizetéshez ADSL szolgáltatás is kapcsolódik, akkor a Vezetékes telefonszám szolgáltatás és a hozzá tartozó vezetékes számhordozási folyamat sajátosságaiból fakadóan az ADSL szolgáltatás kizárólag abban az esetben tartható meg, ha az Előfizető az ADSL szolgáltatást is a Szolgáltatótól veszi igénybe.

A Vezetékes telefonszám szolgáltatás az adott előfizetéshez kapcsolódik, ez az összerendelés a szerződés időtartama alatt nem módosítható.

Emeltdíjas, speciális díjazású, valamint olyan telefonszámok hordozása, amelyek nem tartoznak a Közcélú Távbeszélő Hálózat telefonszámaihoz, nem lehetséges.

### ***Irodai díjcsomag***

Az Irodai díjcsomag speciálisan irodai használatra kialakított tarifacsomag, havidíja magában foglalja a zárt csoport opciót valamint 200 perc belföldi normál díjas vezetékes irányú beszélgetést. A tarifacsomag az alábbi feltételek mellett vehető igénybe:

- Kötelező hozzá Vodafone asztali telefont vásárolni- megyegegyezés alapján ettől a felek eltérhetnek, kizárólag SIM kártya vásárlása mellett nem elérhető;
- Az Irodai díjcsomag keretében vásárolt SIM kártyák kizárólag a Vodafone-tól megvásárolt asztali telefonnal használhatók;
- Az Irodai díjcsomag keretében vásárolt SIM kártyák darabszáma maximum az Előfizető céges előfizetéseinek 10%-át érheti el.

### ***Vodafone Iroda 4G szolgáltatás csomag***

A Vodafone Iroda 4G szolgáltatás csomag speciálisan irodai használatra kialakított tarifacsomag, havidíja magában foglal 1200 perc belföldi normál díjas vezetékes irányú beszélgetést, és a szolgáltatás csomaghoz kapcsolódó adat SIM kártyán felhasználható 12 GB belföldi adatforgalmat. A szolgáltatás csomag két tarifacsomaggal tevődik össze, a Vodafone Iroda 4G és a Vodafone Iroda MobilNet tarifákból, melyek a szolgáltatás csomag keretében kizárólag együtt vehetők igénybe.

A tarifacsomagot kizárólag üzleti előfizetők vásárolhatják meg. A tarifacsomag az alábbi feltételek mellett vehető igénybe:

- A Vodafone Iroda 4G szolgáltatás csomag határozatlan idejű előfizetői szerződéssel nem érhető el, kizárólag 24 hónapig terjedő határozott idejű szerződéssel vehető igénybe.

- A szolgáltatáscsomag SIM only konstrukcióban nem elérhető, mind a Vodafone Iroda 4G, mind a Vodafone Iroda MobilNet csomaghoz kötelező készüléket vásárolni
- A Vodafone Iroda 4G szolgáltatáscsomag SIM kártyái kizárólag a Vodafone-tól megvásárolt készülékekkel használhatók.
- Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a mobil előfizetések száma továbbra sem csökken a Megállapodásban vállalt kártyaszám alá, amelyről Vodafone jogosult legalább félévente meggyőződni.
- Amennyiben az Előfizető a Vodafone Iroda 4G vagy Vodafone Iroda MobilNet előfizetői szerződését felmondja, az ahhoz tartozó Vodafone Iroda MobilNet vagy Vodafone Iroda 4G előfizetés valamint a hozzájuk tartozó Vodafone Iroda 4G szolgáltatáscsomag is megszüntetésre kerül az Előfizető vonatkozásában.

### **Vezetékes telefonszám szolgáltatás műszaki limitációi miatt kizárt szolgáltatások**

A vezetékes telefonszám szolgáltatás műszaki megvalósításából adódóan a vezetékes telefonszámmal nem működik együtt:

- a vezetékes telefonvonalra kötött POS modem,
- a vezetékes telefonvonalra kötött riasztó és távfelügyeleti szolgáltatás,
- a vezetékes telefonvonalon faxkészülékkel igénybe vett fax szolgáltatás,
- az analóg telefon,
- az ISDN eszköz,
- a helyi alközpont (PBX),
- a CPS (szolgáltató előválasztás) és
- egyéb, a helyhez kötött telefonszolgáltatást mint fizikailag is vezetékes hálózaton elérhető szolgáltatást igénylő szolgáltatás.

Ugyanaz a vezetékes telefonszám nem használható egyidejűleg hívások és faxüzenetek fogadására. Amennyiben a hordozandó vezetékes telefonszámot mind telefonálásra, mind faxolásra használja az Előfizető, akkor a Vezetékes telefonszám szolgáltatás sajátosságaiból fakadóan az Előfizető választásától függően vagy telefonálásra vagy faxolásra tudja majd használni a számot a továbbiakban.

### **Vezetékes telefonszám szolgáltatás folyamati sajátosságai**

#### *A Vezetékes telefonszám szolgáltatás helyszínében bekövetkező változás*

Ha az Előfizető az általa megadott címtől eltérő címen kívánja a vezetékes szám szolgáltatást igénybe venni, akkor ez a vezetékes telefonszám változását eredményezheti. Amennyiben az új cím eltér földrajzi számozási területén található, úgy a cím változás a vezetékes telefonszám megváltozását eredményezi. Ebben az esetben a Szolgáltató új vezetékes telefonszámot jelöl ki az Előfizető részére, melyről az Előfizetőt a szolgáltatás megrendelésekor megadott kapcsolattartói címen írásban, kapcsolattartói mobilszámon szóban, vagy SMS-ben, vagy a szolgáltatás megrendelésekor megadott kapcsolattartói e-mail címen e-mailben értesíti. Ez esetben a számcsere díjmentes.

#### *Szolgáltatás lemondása*

Ha az Előfizető lemondja a Vezetékes telefonszám szolgáltatást, vagy megszünteti előfizetői jogviszonyát, a Vodafone a továbbiakban a vezetékes telefonszámot sem biztosítja számára.

#### **3.1.2.39. Fax E-mailben szolgáltatás**

A Fax e-mailben szolgáltatással faxgép nélkül, vezetékes számon fogadható faxhívás. A fax a Vodafone által biztosított e-mail fiókba érkezik. Az e-mail fiók MS Exchange 2010 fiók, amelyhez mobil fax szám is tartozik. A vezetékes szám feltétel nélküli átirányítással a mobil fax számon végződik. Kimenő faxhíváskor a fiókhoz rendelt mobil szám jelenik meg küldőként.

Az e-mail fiók szolgáltatás az Előfizetők faxüzeneteit összegyűjti, és a postafiókban jeleníti meg. A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizetők üzeneteiket/faxaikat saját postafiókjukban kezeljék

A Fax e-mailben szolgáltatáshoz igénybe vett vezetékes telefonszámra a fenti 3.1.2.38. pontban részletezett feltételek megfelelően alkalmazandók.

A Fax e-mailben szolgáltatás igénybevétele esetén Vodafone egy ideiglenes vezetékes számot biztosít az Előfizetőnek a számhordozási folyamat időtartamára, mely sikeres számhordozás és átírás esetén automatikusan lecserélésre kerül a hordozott vezetékes számra. A számhordozás sikeres megtörténtéről az Előfizető SMS-ben és/vagy e-mailben értesül. Ha a vezetékes számhordozás megghiúsul, az Előfizető továbbra is az ideiglenes vezetékes számon veszi igénybe a szolgáltatást. A számhordozási igény elutasítása esetén az elutasítás okáról a Vodafone SMS-ben vagy telefonon értesíti.

Ha az Előfizető, a bármely okból esetlegesen sikertelen számhordozás következtében, az Előfizetői Szerződést vagy a Fax e-mailben szolgáltatást meg kívánja szüntetni, a megszüntetésének minden esetben feltétele a szerződéskötéskor vállalt kötelezettségek maradéktalan teljesítése, beleértve, de nem kizárólagosan az esetlegesen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos kötelezettségeket is az Előfizető által aláírt nyilatkozatban vállaltak szerint.

Amennyiben Előfizető korábbi vezetékes telefonszámát hordozza és átírja a Vodafone-ra annak érdekében, hogy a vezetékes telefonszámán továbbra is fogadni tudjon faxot, és a Vodafone Fax e-mailben díjcsomagjával együtt kívánja használni, abban az esetben Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetőnek kötbér-, illetve egyéb díjfizetési kötelezettsége keletkezhet a korábbi szolgáltatójával szemben, amennyiben az átírandó előfizetéshez, illetve a hordozandó földrajzi számhoz az előfizetőnek az átírás illetve számhordozás kezdeményezésekor le nem járt, a korábbi szolgáltatóval szemben vállalt határozott idejű (húsgidős) szerződése áll fenn. Előfizető kijelenti, hogy tájékoztatást kapott arról is, hogy az előfizetőnek a földrajzi számhoz, illetve a helyi hurokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra (így különösen: ADSL, CPS) irányuló jogviszonya (i) nagy valószínűséggel megszűnik, amennyiben a kiegészítő szolgáltatást az előfizető részére az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató nyújtja, illetve (ii) biztosan megszűnik, amennyiben a kiegészítő szolgáltatást az előfizető részére az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón kívüli közreműködő szolgáltató nyújtja.

A Vodafone által biztosított e-mail fiókhoz külön mobil faxszám is tartozik. A vezetékes szám feltétel nélküli átirányítással a mobil faxszámon végződik. Kimenő faxhíváskor a fiókhoz rendelt mobil szám jelenik meg küldőként. Az e-mail fiók a faxüzeneteket összegyűjti, és a Vodafone által biztosított e-mail fiókban jeleníti meg. A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizetők üzeneteiket/faxaikat a Vodafone által biztosított e-mail fiókjukban kezeljék.

A vezetékes számra érkező faxhívások előfizető általi, másik számra történő átirányítása nem lehetséges, valamint a szolgáltatás keretében hanghívások nem kezdeményezhetők.

Ugyanaz a vezetékes telefonszám nem használható egyidejűleg hívások és faxüzenetek fogadására.

#### *A Fax szolgáltatás működése*

##### *Faxüzenet fogadása:*

A beérkező fax üzenet a felhasználó postafiókjában e-mail üzenetként jelenik meg, ahol az eredeti fax üzenet a levél csatolt dokumentuma. A csatolt dokumentum tiff vagy pdf formátumban érkezik meg.

A fax üzeneteket tartalmazó e-mail üzenetek kezelése azonos a hagyományos elektronikus levelekével.

Faxüzenet küldésekor a feladó Előfizető fax mobilszáma minden esetben megjelenik a fogadó félnél a küldött üzenettel együtt. Az ÁSZF Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása pontjában foglaltak – tekintettel a nem beszédcélú alkalmazásra – jelen szolgáltatás igénybevételére nem vonatkoznak.

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség azért, ha a jelen szolgáltatás eléréséhez szükséges titkos jelszó illetéktelen kézbe jut, és így az Előfizető személyes levelezése esetleg harmadik félhez kerül. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez

szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató csak a saját hálózati forgalmának biztonságáért vállal felelősséget. A Szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy az Előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet, valamint az Előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kap, ezért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse a szolgáltatás nyújtását az adat vagy üzenet forgalom függvényében, illetve akkor, ha az Előfizető úgy használja a szolgáltatást, hogy az a szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, hatékonyságát jelentősen csökkenti, vagy egyéb módon csorbítja, illetőleg nagy valószínűséggel az előzőek bekövetkezését okozhatja.

Az elektronikus levelező rendszeren küldött e-maileken feltüntetésre kerülhet, hogy az elektronikus levél a Szolgáltató jelen szolgáltatásának igénybevételével került továbbítására.

Az elektronikus levelező rendszerbeállításai és adatai elveszhetnek számcseré, tarifaváltás, valamint migrálás esetén.

A Szolgáltató az elküldött fax eljuttatásáért nem vállal felelősséget – többek között – akkor, ha:

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik nem alkalmas ezen üzenetek fogadására;
- a címzett nem ismeri a különböző típusú üzenetek fogadásának (letöltés, elolvasás) módját;
- a címzett mobil rádiótelefon készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt, és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb üzenet fogadására;
- az Előfizető bármelyik üzenetet nem olvassa el, vagy olvasás nélkül törli;
- a címzett hívószámát, fax számát vagy e-mail címét a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg;
- az üzenetet nem létező hívószámra vagy e-mail címre adták fel;
- illetve ha az üzenet megérkezését bármely más, a küldő vagy a fogadó Előfizető érdekkörében felmerülő ok akadályozta meg;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkor lefedettségi területén.

A szolgáltatás használata a Vodafone külföldi partnerhálózataiból – amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói felület a megfelelő technikai paraméterekkel a partnerhálózatban biztosított – megegyezik a Vodafone saját hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon szokásos használatához képest.

Amennyiben az Előfizető 60 napon keresztül nem használja a szolgáltatást a hozzáférések – a webes bejelentkező felület vagy mobil készülékről történő elérés – valamelyikén, akkor a szolgáltatás automatikusan, előzetes értesítés nélkül törlésre kerülhet a rendszerből, ez a postafiókban lévő üzenetek, és személyes beállítások elvesztésével jár. A szolgáltatás újraaktiválását az Utólag Fizető Előfizető az Ügyfélszolgálaton kérheti.

A vezetékes telefonszám körzetszámának meg kell egyeznie az Előfizető székhelyének vagy telephelyének földrajzi címéhez tartozó körzetszámmal.

Előfizető tudomásul veszi és aláírásával kifejezetten elfogadja, hogy a vezetékes telefonszám szolgáltatás műszaki megvalósításából adódóan a vezetékes telefonszámmal nem működik együtt POS modem, vezetékes vonalra kötött riasztó, analóg telefon, illetve ISDN eszköz illetve semmilyen egyéb, a helyhez kötött telefon szolgáltatást, mint fizikailag is vezetékes hálózaton elérhető szolgáltatást igénylő szolgáltatás (kizárt szolgáltatások). Amennyiben az Előfizető kizárt szolgáltatásokat jelenleg igénybe vesz, akkor azokat a számhordozást és átírást követően a továbbiakban nem tudja igénybe venni.

A Vodafone által biztosított vezetékes telefonszám sem telefonkönyvbe, sem tudakozóba nem kerül rögzítésre.

A szolgáltatás keretében hanghívás nem kezdeményezhető.

A havidíj magában foglal havi 1000 percet, amely bármely belföldi nem emeltdíjas vezetékes hálózat irányában felhasználható faxolásra. A havonta fel nem használt percek a következő hónapra nem vihetők át. Ezen percek hanghívásra át nem válthatók, hanghívásra fel nem használhatók. Az 1000 perc számlázása a tarifacsomag

számlázási egységével megegyező számlázási egységekben történik. Az 1000 perc felhasználása után a további hívásokat, valamint (a számlázási időszak kezdetétől) minden egyéb irányú hívást a tarifacsomag percdíjai és számlázási egysége alapján számlázunk.

A Vodafone a vezetékes számot telekommunikációs partnere együttműködésével biztosítja, így az opciót igénybe vevő Vodafone Előfizetőnek faxot küldő felek – a vezetékes szám felhívásakor – a Vodafone telekommunikációs partnerének hálózatába irányuló hívás díjával egyező díjat fizetnek, a hívó fél tarifacsomagjának díjazása szerint.

Nem lehetséges a vezetékes számra érkező hívások másik számra történő átirányítása.

Ha az Előfizető az általa megadott földrajzi címről elköltözik (és ennek következtében a cím változik), akkor ez a vezetékes szám földrajzi számozási területének a változását is maga után vonja, azaz körzetszám változással jár. Vodafone új vezetékes számot jelöl ki részére, melyről SMS-ben és/vagy e-mailben értesíti az Előfizetőt. Ez esetben a számcseré díjmentes.

Amennyiben az Előfizető – a fenti esetet (költözés) kivéve – kéri a vezetékes szám cseréjét, a számcseré díja megegyezik az Üzleti Általános Szerződési Feltételekben meghatározott mobil számcseré díjával.

Az esetleges szünetelés időtartama alatt a szolgáltatás a mobil és a vezetékes hívószámon egyaránt szünetel.

Amennyiben az Előfizető a mobil hívószámához tartozó előfizetés átirását kérelmezi, az előfizetéshez tartozó vezetékes szám automatikusan lecserélésre kerül, az eredeti vezetékes hívószám nem tartható meg.

Ha az Előfizető lemondja a szolgáltatást vagy megszünteti előfizetői jogviszonyát, a Vodafone a továbbiakban a vezetékes számot sem biztosítja számára.

Tilos a SIM kártyák mobil rádiótelefon adapterekben történő használata. Ennek megszegése esetén Vodafone a szolgáltatás nyújtását megszünteti, és az Előfizető nem jogosult a már megfizetett havidíj visszakövetelésére.

A szolgáltatás nyújtása során a konkrét műszaki megvalósítás változtatásának jogát fenntartjuk.

A Vezetékes telefonszám szolgáltatás és a Fax e-mailben szolgáltatás nem vehető igénybe ugyanazon előfizetői számon.

### ***Fax e-mailben szolgáltatás műszaki limitációi***

A Fax e-mailben szolgáltatás műszaki megvalósításából adódóan a vezetékes telefonszámmal nem működnek együtt a 3.1.2.39. pontban részletezett kizárt szolgáltatások.

A Szolgáltató az elküldött fax eljuttatásáért nem vállal felelősséget – többek között – akkor, ha:

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik nem alkalmas ezen üzenetek fogadására,
- a címzett nem ismeri a különböző típusú üzenetek fogadásának (letöltés, elolvasás) módját;
- a címzett mobil rádiótelefon készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt, és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb üzenet fogadására;
- az Előfizető bármelyik üzenetet nem olvassa el, vagy olvasás nélkül törli;
- a címzett hívószámát, fax számát vagy e-mail címét a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg, illetve a fax-ként továbbítandó dokumentumot nem a megfelelő formában csatolta;
- az üzenetet nem létező hívószámra vagy e-mail címre adták fel;
- illetve ha az üzenet megérkezését bármely más, a küldő vagy a fogadó Előfizető érdekkörében felmerülő ok akadályozta meg;

- mobil internet elérés használata esetén a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkori lefedettségi területén.

A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki.

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség:

- a továbbított üzenetek tartalmáért, annak az Előfizető vagy harmadik személy általi esetleges megváltoztatásáért, módosításáért;
- esetlegesen nem továbbított, vagy késve továbbított faxok miatt bekövetkezett elmaradt üzleti haszonért;
- IP hálózatba történő fax üzenet küldésének vagy fogadásának sikerességért;
- más elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatában bekövetkezett fax továbbítási problémákért.

Szolgáltató fenntartja a szolgáltatás nyújtása során a konkrét műszaki megvalósítás változtatásának jogát.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az elektronikus levelező rendszer beállításai és adatai elveszhetnek számcsere, tarifaváltás, valamint az egyedi Előfizetői Szerződés módosítása esetén.

### ***A Vezetékes Telefonszám Szolgáltatáshoz kapcsolódó, az egyes funkciók beállításához, illetve azok érvénybe lépéséhez tartozó határidők***

A Szolgáltatás beállításának megrendelés a Szolgáltató által történő tájékoztatás szerint, egyedi folyamatok alapján történik meg.

Szolgáltató az Előfizető által Szolgáltatónak megküldött, a Szolgáltatónál erre a célra rendszeresített megrendelő alapján a vezetékes szám igénybevételével nyújtott szolgáltatásokban igényelt változtatásokat az alábbiak szerint végzi el a hiánytalanul beérkezett igénybejelentéstől számítva:

- Készülék és SIM kártya kiszállítása;
- Irodai díjcsomag szolgáltatás aktiválása a készülékek és SIM kártyák kiszállítását követően;
- Irodai díjcsomag szolgáltatás megszüntetése;
- Vezetékes telefonszám opció, Fax e-mailben opció és Fix IP cím szolgáltatás megrendelése, módosítása és törlése;
- Meglévő vezetékes szám számhordozása és átírása:
  - amennyiben ADSL szolgáltató váltás nem történik az adott végponton: 15 napon belül
  - amennyiben az adott végponton a számhordozással egy időben ADSL szolgáltató váltás is történik: 30 napon belül
- ADSL szolgáltatás megrendelése esetén: a Megrendelő formanyomtatvány dokumentum 15 napon belül vagy az Előfizető kérésére, az általa a Megrendelésen megjelölt, az igénybejelentést követő több mint 15 nappal meghaladó, de 3 hónapnál nem későbbi időpontban vagy a Szolgáltató által műszaki okokból a visszaigazoláson megjelölt időpontban, tekintettel ezen időpont Előfizető általi kifejezett elfogadására.
- ADSL szolgáltatás sebességmódosítása: az erre vonatkozó formanyomtatvány dokumentum aláírásától számított 15 napon belül.

### ***A Vezetékes Telefonszám Szolgáltatás megszüntetésének speciális szabályai***

Előfizető, valamint Szolgáltató jogában áll azonnali hatállyal, a másik Félnek küldött írásos értesítésben felmondani a Szolgáltatás további igénybevételét, illetőleg további szolgáltatását, ha:

- (a) A másik Fél súlyos szerződésszegést követ el, és amennyiben ennek jóvátétele lehetséges, a mulasztásról szóló, azt részletesen ismertető írásos értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül a jóvátétel nem történik meg, illetve amennyiben jóvátétel nem lehetséges, a mulasztásról szóló, azt részletesen ismertető írásos értesítés kézhezvételekor; vagy
- (b) Bármelyik Fél felszámolási vagy csődeljárás alatt van, vagy ellene ilyen eljárást indítanak, vagy fizetéseképtelenné válik.
- (c) A Szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató által biztosított elektronikus hírközlő hálózaton tartósan nem áll rendelkezésre az Előfizető számára.
- (d) A félévente történő, Szolgáltató általi felülvizsgálat azt az eredményt hozza, hogy az Előfizető céges előfizetéseinek állománya az Előfizető által vállalt kártyaszám alá csökkent.
- (e) A félévente történő, Szolgáltató általi felülvizsgálat azt az eredményt hozza, hogy az irodai tarifa aránya az Előfizető céges előfizetési állományának 10%-át meghaladja.
- (f) Szolgáltató alapos okkal azt feltételezheti, hogy az irodai tarifát az ügyfél nem asztali készülékben használja.

### 3.1.2.40. Vodafone alközpont szolgáltatás

A Vodafone alközpont szolgáltatás biztosítja a Kisvállalati valamint a Közép- és Nagyvállalati Előfizető (a jelen pontban meghatározott Vodafone alközpont szolgáltatás vonatkozásában a továbbiakban Előfizető) mobil és vezetékes központi számaira érkező hívások cégre szabott, professzionális kezelését. A hívások irányítását a Vodafone az Előfizető kérésének megfelelően a Vodafone alközpont szolgáltatás lehetőségei szerint állítja be. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető legalább 1 darab új vagy már meglévő hang alapú mobil rádiótelefon szolgáltatással rendelkezzen a Vodafone-nál, mely a Központi telefonszám kialakításához szükséges.

A szolgáltatás virtuális alközponti megoldás, mely részben a Vodafone saját üzemeltetésében lévő eszközökön, részben harmadik fél üzemeltetésében lévő eszközökön valósul meg, az Előfizető telephelyén alközponti hardver (PBX) nincsen. Vodafone a Vodafone alközpont szolgáltatás nyújtása során harmadik személy közreműködését igénybe veheti.

A rendszer rendelkezésre állása a tervezett leállások miatti kiesés nélkül: 99,25 %

Az alközponti mellékek egymás közötti hívásaira is érvényes a mobil hálózatokban szokásos hívás felépítési idő. Ez hosszabb lehet, mint ami a PBX típusú helyi alközpontok esetében megszokott.

Az ügyfél alközpontja IVR (Interaktív hangmenü) képessé is tehető, azaz a központi számra érkező hívásokat IVR fogadja és a hívás további kezelése az IVR-on keresztül történik.

#### **Standard alközponti funkciók táblázata**

A Vodafone alközpont szolgáltatás esetében a szolgáltatás egyes elemei a Kisvállalati-, valamint a Közép- és Nagyvállalati Előfizetők számára nyújtott szolgáltatásban eltérőek. A szolgáltatásbeli eltéréseket az alábbi táblázat tartalmazza. Amennyiben az alábbi táblázat illetve az ÁSZF egyéb rendelkezései egyéb eltérést nem mutatnak, a szolgáltatás igénybevételének feltételei megegyeznek a Kisvállalati, valamint a Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetében.

Közép- és nagyvállalati Előfizetők számára egyéb, személyre szabott funkciók is elérhetők. Ezekről igény esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt.

Funkció elnevezése	Definíció	Közép- és Nagyvállalati Vodafone alközpont szolgáltatás	Kisvállalati Vodafone alközpont szolgáltatás

<b>Alközponti főszám</b>	Az alközponti főszám egy virtuális mobil előfizetés mely felhívásával a Vodafone alközpont érhető el. Több főszám is tartozhat ugyanazon alközponthoz, valamint a főszámhoz lehetőség van vezetékes szám hozzárendelésére is.	Elérhető	Elérhető
<b>Mellékek száma</b>	Az alközpontból csengetett mellékek száma. Egy mellékhez egy mobil telefonszám tartozik.	Nincs korlátozva	Max. 20 db
<b>Hívócsoportok száma</b>	Hívócsoportnak (Ügyintézői csoportnak) az egy csoportba foglalt mellékek (mobil előfizestek) összességét nevezzük.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Hívócsoportok csengetési logikája</b>	Hívócsoportonként eltérő csengetési logika beállítására van lehetőség.	Elérhető: párhuzamos, lineáris, terhelés elosztásos	Elérhető: párhuzamos, lineáris
<b>Hangbemondás - Üdvözlőszöveg</b>	Bejövő hívások esetén egy darab személyre szabott üdvözlőszöveg beállítása magyar nyelven.	Elérhető	Elérhető
<b>Hangbemondás – Egyéb</b>	Hívásbontást megelőző elköszönő üzenet vagy egyéb, az IVR csomópontjaihoz rendelt tájékoztató üzenet magyar nyelven.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Kezelőhöz kapcsolás</b>	Az összes bejövő hívás egy adott mellékre való irányítása.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Egyszintű menürendszer</b>	A bejövő hívások kezelése egyszintű menüvel (0-9, #, * billentyűk használatával, almenük nélkül). A hívások az egyszintű menüből hívócsoportban vagy hangbemondásban végződnek. Legfeljebb 5 menüpont végződhet hívócsoportban, a menürendszerhez kapcsolt hívócsoportokhoz csak azonos csengetési sorrend rendelhető.	Elérhető	Elérhető
<b>Többszintű menürendszer</b>	Többszintű menürendszer esetén a kiválasztott menüpontra további menürendszer állítható be.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Hívás átadás</b>	Az ügyintézőhöz kapcsolt hívás másik mellékre történő átadása manuálisan. A funkció készülékfüggő.	Elérhető	Elérhető
<b>Munkaidő ellenőrzés</b>	A bejövő hívásokat a Vodafone Alközpont szolgáltatás a beállított időintervallumok alapján kezeli. Munkaidőben a hívás kicsörög, munkaidőn kívül hangbemondás hallható. A hét különböző munkanapjaihoz definiált időintervallumok nem különbözhetnek (a hétvégék munkaidőn kívüli időszaknak minősülnek, kivéve az államilag meghatározott hosszú hétvégék miatti munkanapok hétvégi ledolgozása esetén). Egy naphoz egy intervallum definiálható. A nemzeti ünnepek miatti mindenkori munkaszüneti napok esetében a zárva tartási működés kerül beállításra. Minden hívócsoportra megegyező beállítások lehetségesek, hívócsoportonként nem lehet állítani. A beállítások havonta legfeljebb egy alkalommal módosíthatók.	Elérhető	Elérhető
<b>Speciális nyitva tartás kezelés</b>	Szombati munkanapok, munkanap-áthelyezések, egyedi igények kezelése. A különböző hívócsoportokhoz különböző nyitvatartási idő is hozzárendelhető.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Hívósor kezelés (Queueing)</b>	Hívásvárakoztatás, sikertelenség vagy foglaltság esetén, annak időtartama alatt egyedi csengetési hang bejátszása lehetséges (plusz költséggel jár), amely csengetési csoportonként külön állítható be.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Egyedi várakoztató zene</b>	A sorbanállás időtartama alatt egyedi hívásvárakoztató zene használata. Sorbanálláson kívüli csengetésnél minden esetben az alapértelmezett csengetési visszhang lesz hallható. Csengetési csoportonként külön állítható be.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Mellékek elérése alközponton keresztül rövidhívó számmal</b>	Az alközpont főszámára érkező hívásoknál ha a hívó fél ismeri a rövidhívókat, akkor közvetlenül a rövidhívóhoz tartozó ügyintézőhöz érkezik a hívás.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Group to Group transfer</b>	Egy hívócsoport (melybe tartozhat egy vagy akár több mellék) sikertelen csengetése után a hívás automatikusan átkerülhet egy másik hívócsoporthoz. Hívócsoportonként külön állítható be.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Training</b>	Vodafone Alközpont felhasználói tréning az ügyfél valamely telephelyén, egy helyszínen, egy alkalommal,	Elérhető	Nem elérhető

	legfeljebb 1,5 óra időtartamban. Tréning tematika: A megrendelt Vodafone alközponti rendszer, asztali készülékek alapfunkcióinak bemutatása. Nem tartozik bele: Asztali készülékek beüzemelése, felprogramozása, egyéni tréning tartása.		
<b>Értesítés nem fogadott hívásokról</b>	Nem fogadott hívás esetén a rendszer értesítést küld a megadott mobilszámra (70-es) és/vagy e-mail címre. Hívócsoportonként külön-külön, legfeljebb 3 db eltérő mobilszám és/vagy e-mail cím is beállítható.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Alközponti hangposta</b>	A hangposta funkció hívócsoportonként állítható. A hangposta üzenet érkezéséről értesítést küld a rendszer, csoportonként maximálisan 3 telefonszám és/vagy email adható meg. A hangüzenetet egy adott telefonszám felhívásával és a csoport azonosító és PIN beütésével lehet visszahallgatni.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Hívásnapló felület</b>	Az alközpontba befutó hívások és a hívás statisztikák nyomonkövetésére alkalmas felület.	Elérhető	Elérhető
<b>Rövid hívószámok mellékek közötti hívásokra</b>	Nem alközponti funkció. Amennyiben az előfizetések (mellékek) tarifacsomagja tartalmaz zárt csoport opciót, négy számjegyű rövidhívó kóddal is indítható hívás az azonos zárt csoport alá tartozó előfizetések között.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Contact Center mellék (Ügyintézők ki- és bejelentkezése)</b>	Az egyes mellékek egy megadott telefonszám felhívásával aktív/inaktív státuszba tudják helyezni magukat. Az inaktív státuszba helyezett mellékek az alközponton keresztül nem elérhetőek. Amennyiben egy adott csoportban minden mellék kijelentkezik, akkor vagy Group to Group transfert szükséges igényelni, vagy hibakezelési ágra kerül a hívás.	Elérhető	Nem elérhető
<b>Hangrögzítés</b>	A Vodafone alközpont főszámára beérkező, mellékre sikeresen kikapcsolt hívás esetén a hívás rögzítésre kerül. A hívások a megrendelt időtartamon belül egy kétszintű autentikációt igénylő webes felületen visszakereshetőek, visszahallgathatóak, kiexportálhatóak.	Elérhető	Elérhető

Az alközponti funkciók részletes leírása az alábbiakban található.

### **Készülékek**

A Vodafone alközpont mellékeihez használt elektronikus hírközlő végberendezések kizárólag mobil rádiótelefonok vagy asztali mobil telefonok lehetnek, a Vodafone alközponthoz egyéb technológiájú végberendezés nem csatlakoztatható. A nem rendeltetésszerű használat esetén a Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy előzetes figyelmeztetést követően korlátozza vagy megszüntesse a szolgáltatást. Amennyiben előfizető nem a Szolgáltatótól vásárolt eszközzel, vagy a Szolgáltatótól nem erre a célra vásárolt eszközzel kívánja igénybe venni a szolgáltatást, Szolgáltató kizárólag előzetes konzultációt követően és az eszköz megfelelősége esetén tudja garantálni a szolgáltatás megfelelő működését.

**mobil rádiótelefon:** jelen ÁSZF3.1.1. pontjában meghatározott mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére alkalmas nem helyhez kötött elektronikus hírközlő végberendezés

**asztali mobil telefon:** Vodafone mobil rádiótelefon hálózatát használó, kézi beszélővel ellátott asztali elektronikus hírközlő végberendezés

**egyéb technológiájú végberendezés:** pl. analóg, ISDN, IP átvitelt használó végberendezések

### **Központi telefonszám**

A Vodafone alközpont szolgáltatás keretében az ügyfél 1 vagy több mobil illetve vezetékes központi telefonszámmal rendelkezhet. Központi telefonszámként Közép- és Nagyvállalati Előfizető legalább 1 új vagy már meglévő hang alapú mobil rádiótelefon előfizetéssel kell, hogy rendelkezzen a Szolgáltatónál. Kisvállalati Előfizetők a központi szám előfizetést új előfizetésként vehetik igénybe, a szolgáltatás díjcsomagváltással nem elérhető. A központi telefonszám Előfizetői Szerződés sajátossága, hogy a központi telefonszámhoz tartozó

Előfizetői hozzáférési pontként nem kerül az Előfizetőnek SIM-kártya kiadásra. Továbbá a központi telefonszám nem igényli (és nem is lehetséges) elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatását sem, mivel a Vodafone alközpont szolgáltatás az Előfizető megbízása alapján eljáró Szolgáltatónak a saját tulajdonában illetve üzemeltetésében lévő szerverén keresztül valósul meg. Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a szolgáltatás jellegéből fakadóan a Központi telefonszámról, akár mobil akár vezetékes telefonszám, hívás indítása fenti okokból nem lehetséges, a központi telefonszámon kizárólag hívásfogadás lehetséges.

Központi telefonszámnak nemcsak mobil telefonszám, hanem vezetékes telefonszám is választható. Amennyiben az Előfizető vezetékes telefonszámot kíván központi telefonszámként megadni, az a Vodafone alközpont szolgáltatáshoz a Vezetékes telefonszám szolgáltatással vehető igénybe azzal a kiegészítéssel, hogy amennyiben a vezetékes telefonszámhoz kapcsolódik lebeszélhetőség – a szolgáltatás műszaki megvalósításának sajátosságaiából fakadóan – nem vehető igénybe. A Vezetékes telefonszám szolgáltatás feltételei és leírása a 3.1.2.38. pontban található. Továbbá Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a szolgáltatás jellegéből fakadóan, amennyiben Előfizető a Vodafone alközpontához központi telefonszámként Vezetékes telefonszámot vesz igénybe, a szolgáltatáshoz a Vodafone SIM kártyát itt sem biztosít, elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatására itt sincs lehetőség, továbbá a vezetékes központi telefonszámon is kizárólag hívásfogadás lehetséges, hívás indítása nem.

Amennyiben az Előfizető vezetékes telefonszámot kíván központi telefonszámként megadni, az a Vodafone alközpont szolgáltatáshoz a Vezetékes telefonszám szolgáltatással vehető igénybe, az ÁSZF Vodafone alközpont szolgáltatás pontjában foglalt eltérésekkel.

A központi számhoz tartozó híváskapacitást (mennyi egyidejű hívás kezelésére képes az IVR) Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetén az ügyfél által megrendelt IVR csatornaszám határozza meg, Kisvállalati Előfizetők esetén a választott tarifacsomag függvénye.

Amennyiben bármilyen okból (jelen ÁSZF 5. pontja szerint) az Alközponti szolgáltatás Számlafizetőjének előfizetési korlátozására kerül sor, a szolgáltatás technikai megvalósításából következően a központi telefonszámra érkező hívásokat a mellékekre átkapcsolni a korlátozás ideje alatt nem lehetséges.

## **Mellékek**

A Vodafone alközpont szolgáltatáshoz tartozó minden mellékhez tartozik egy mobil telefonszám, mely kizárólag a Szolgáltatóval kötött hangalapú mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői Szerződéssel vehető igénybe, és mely – az ezen 3.1.2.40. pontban foglaltaktól eltekintve - nem tér el a jelen ÁSZF 3.1.1.a) pontja alatt meghatározott mobil rádiótelefon szolgáltatás feltételeitől. Így a mellék(ek)hez rendelt telefonszámról mind hívásfogadás, mind hívásindítás lehetséges, a hívásindítás a Vodafone alközpont szolgáltatástól független. A Vodafone alközpontához tartozó mellékek csengetési csoportokba rendezhetők. Az alközponti mellékek közül azok, amelyek kicsengenek, de nem fogadják a hívást, nem fogadott hívást látnak a készüléken. Az alközponti mellékek kimenő híváskor a saját telefonszámukat jelzik ki a hívott fél felé. A mellékek egy csoportjához rendelt közös hívószám nem jelezhető ki.

Kisvállalati Előfizetők esetén kizárólag nem osztható tarifacsomagok aktiválhatók mellékként.

### **Mellék elérése rövid hívószámon**

A Vodafone alközpontához tartozó mellékekhez 4 vagy 5 jegyű rövid hívószám rendelhető, ami biztosítja, hogy az alközponti mellékek rövid hívószámon is elérhetőek legyenek.

Az alközpont főszámára érkező hívásoknál ha a hívó fél ismeri a rövidhívókat, akkor közvetlenül a rövidhívóhoz tartozó ügyintézőhöz érkezik a hívás.

### **Mellék elérése vezetékes telefonszámon**

A Vodafone alközpontoz tartozó mellék(ek)hez vezetékes telefonszám is kapcsolható, mely a Vezetékes telefonszám szolgáltatásról szóló a 3.1.2.38. pontban részletezett feltételek szerint vehető igénybe a vonatkozó díjszabásban meghatározott díj ellenében. A vezetékes telefonszám technikailag a Vodafone Vezetékes telefonszám szolgáltatásának megfelelően működik. A mellék(ek)hez rendelt vezetékes telefonszámról mind hívásfogadás, mind hívásindítás lehetséges, a hívásindítás a Vodafone alközpont szolgáltatástól független. A mellék(ek)ről indított hívások esetében – amennyiben a hívószámjelzés engedélyezett – a hívott félnél a mobil telefonszám jelenik meg.

### **Mellék elérése Vodafone mobil telefonszámon, közvetlen behívás**

A Vodafone alközpontoz tartozó mellék(ek)hez saját mobil telefonszám tartozik, ami által a mellék(ek) akár Vodafone hálózatból, akár más hálózatból közvetlenül is felhívhatók, nem szükséges a központi hívószám tárcsázása. A Szolgáltató felhívja azonban az Előfizető figyelmét arra, hogy az IVR-ra érkező hívásokról a <https://www.vodafone.hu/alkozpont> oldalon elérhető Hívásnapló kizárólag azokat a hívásokat tartalmazza, amelyek a központi számon keresztül érkeztek az adott mellékre.

### **Hangposta**

A mellék(ek)hez rendelhető Alap Hangposta, illetve Professzionális Hangposta szolgáltatás is jelen Üzleti ÁSZF 3.1.2.2.Hangposta pontja alatt részletezettek szerint. Azt, hogy mely mellék(ek)re legyen aktív a hangposta szolgáltatás, az Előfizető előre határozza meg.

Amennyiben a mellék(ek)hez Professzionális Hangposta szolgáltatás tartozik, akkor a Szolgáltató a hangpostára beállított hívásszabályoknak megfelelően biztosítja az üzenethagyási lehetőséget.

Adott mellékek egy csoportjára közös hangpostafiók nem rendelhető.

A hangpostafiók használata csak azo(ko)n a mellék(ek)en javasolt, amely(ek) a csengetési sorrend végén állnak, mivel ha egy csengetési sor közepén lévő melléken hangpostára érkezik egy hívás, a további mellékek csengetése annak ellenére sem lehetséges, hogy azokhoz csengetési hívásszabály van beállítva.

### **Hívások kezelése**

A központi hívószám(ok)ra érkező hívásokat a Szolgáltató az Előfizető számára kialakított Vodafone alközpontba irányítja. Az Előfizető az általa kért és a Szolgáltató által beállított hívásfának megfelelően oszthatja le és fogadhatja a hívást.

**Hívásfa:** A központi telefonszámra érkező hívások csengetési útvonala és logikája

A hívásokat többféle algoritmus alapján lehet leosztani:

- Párhuzamos csengetés
- Lineáris csengetés
- Terhelés elosztásos csengetés

Párhuzamos csengetés esetén minden mellék egyszerre csörög. Bármely csengetett mellék fogadhatja a hívást, a hívás ekkor felépül.

Lineáris csengetés esetén a mellékek előre beállított sorrend szerint csöngenek, és a csengetést mindig a programozási sorrend szerinti első mellékkel kezdi a rendszer függetlenül attól, hogy az fogadott-e már hívást vagy sem.

A lineáris híváselosztási algoritmus akkor javasolt, ha a programozott sorrendben első helyen lévő ügyintéző a legfelkészültebb a bejövő kérdések megválaszolására.

Terhelés elosztásos csengetés esetén a beérkező hívást az egyes mellékekre véletlenszerűen osztja ki a rendszer. Ez a híváelosztási algoritmus akkor javasolt, ha az ügyintézők azonos felkészültséggel rendelkeznek a hívások megválaszolására, és az Előfizető a bejövő hívásokat közel egyenletes terheléssel kívánja szétosztani közöttük.

Bármely híváselosztási algoritmus esetén érvényes az, hogy amennyiben egyetlen mellék sem veszi fel a hívást, akkor amennyiben az Előfizető a Hangposta szolgáltatásra előfizetett, a hívás hangpostára futhat. Egyéb esetben az Előfizető választása szerint a hívó fél csengetési visszhangot vagy tartás-zenét hallhat, továbbá a hívás akár el is bontható.

Amennyiben a központi telefonszámra érkező hívások hívószámjelzéssel érkeznek az alközpontba, a csengetett mellékek ügyintézői látni fogják a hívó fél telefonszámát, mivel azt az alközpont továbbadja. Kizárólag abban az esetben nem látható a hívó fél telefonszáma, ha az a hívószámjelzést letiltotta, (ez esetben a „rejtett szám” kijelzés jelenik meg), vagy ha a hívott mellék roaming hálózatra van feljelentkezve (ebben az esetben a melléken az alközpont központi telefonszáma jelenik meg).

Az átirányítások és a hívásértékesítő használata egyetlen olyan mellékre sem javasolt, amely csengetési sor bármely tagja.

### **Hívás átadás**

A hívásátadás funkció használatával az Előfizetőnek lehetősége van a bejövő hívást harmadik fél számára átadni, majd kilépni a beszélgetésből anélkül, hogy a hívás megszakadna. A hívásátadás funkció használatához szükséges hívásátadásra alkalmas készülék, valamint az átadást kezdeményező előfizetésen aktívnak kell lennie a hívás átadás, hívástartás és a hívásvárakoztatás szolgáltatásoknak.

A hívás átadása esetén a hívásért az adott mellékhez tartozó előfizetés díjsomagjának megfelelő díjszabás alapján meghatározott díjat számlázza ki a Szolgáltató.

### **Nem vesíték hívást opció**

A szolgáltatás révén az Előfizető által megrendelt, és a Szolgáltató által beállított híváskezelés során előfordulhat, hogy a csengetett mellékek közül egyik sem fogadja a hívást. Erre az esetre Előfizető megadhat egy Vodafone-os mobil telefonszámot, amelyet a Vodafone alközpont akkor csenget ki, ha az Előfizető számára a szolgáltatás aktív, és egyik csengetett mellék sem fogadta a hívást. Az opció megrendelésekor kizárólag az Előfizetőhöz tartozó mobil előfizetés telefonszáma adható meg. Szolgáltató nem vizsgálja, hogy az előfizetés az Előfizetőhöz tartozik-e. A Szolgáltatás megrendelésekor az Előfizető elfogadja, hogy az opció keretében beállított telefonszámra irányuló hívásokért - a Szolgáltató által végrehajtott technikai beállításon kívül - teljes körű felelősséggel tartozik, ideértve például az előfizetés átruházását, megszűnését is. Az opció keretében beállított mobil telefonszám az alközponti szolgáltatástól független előfizetés, ennek működését a Vodafone Alközpont szolgáltatás nem korlátozza. Szolgáltató az opciót a Díjszabásban megjelöltek szerint biztosítja. Előfizető elfogadja, hogy amennyiben az opció keretében beállított telefonszámra a központi számról hívástovábbítás történik, az így indított hívások kimenő hívásnak számítanak és azok forgalmi díját a központi számként beállított előfizetés forgalmi díjai határozzák meg.

### **IVR (Interaktív hangmenü)**

Az IVR funkció keretében az Előfizető központi telefonszámára/telefonszámaira érkező hívásokat automata híváskezelő fogadja.

**IVR:** interaktív hangmenü, ahol a hívó felet hangbemondás fogadja, és amelyhez rendelhető menürendszer is, ami nyomógombos készülék segítségével lehetővé teszi a menüben való navigálást.

Az automata híváskezelőhöz tartozó hangbemondást, valamint az IVR felépítését (menü struktúráját) az Előfizető határozza meg, a menü felépítése a napszak függvényében (munkaidőn belüli illetve kívüli IVR menürendszer) eltérő lehet, valamint megadható, hogy bizonyos hívószámok (VIP-lista) egy külön IVR menürendszerbe legyenek irányítva a hívásfába programozottan. A VIP-lista legfeljebb 10 db mobil illetve vezetékes telefonszámból állhat. A VIP-lista funkció megfelelő működéséhez szükséges, hogy a hívás hívószámjelzéssel érkezzon a központi telefonszámra.

Az IVR használatával a központi hívószámra az IVR kapacitásától, illetve a megrendelt IVR csatornák számától függően egyidejűleg akár több hívás is érkezhethet, amelyek kezelése azonos időben történik.

A Kisvállalati Vodafone Alközpont szolgáltatás részeként egy szintű hangmenü érhető el, legfeljebb 5 db menüpontra, valamint az egyes hívócsoporthoz ugyanazt a csengetési sorrendet kapják.

### **Az IVR csatorna kapacitása**

Az IVR-ba érkező hívások kapacitása az Előfizető által megrendelt IVR csatornák számától függ.

Az IVR-ba érkező hívás valamely mellék kapcsolásáig az IVR kapacitását az alábbiak szerint foglalja: 1 (egy) bejövő hívás a központi telefonszám kapcsolásáig, valamint a központi telefonszámtól a mellék eléréséig, azaz egy IVR-ra érkező hívás az ügyintézővel folytatott beszélgetés alatt összesen 1 (egy) darab IVR csatornát foglal.

### **Contact center funkció (Contact center mellék)**

Contact center funkció használatával az egyes ügyintézőkhöz történő hívás leosztása csak akkor valósul meg, ha az ügyintéző be van jelentkezve. Az egyes mellékek (ügyintézők) bejelentkezése lehet aktív vagy passzív.

Aktív esetben az ügyintéző a 06703806610 telefonszám felhívásával bejelentkezik: ezzel jelzi a Vodafone Alközpont felé, hogy elérhető. (A kijelentkezés ugyanezen szám felhívásával történik.)

Passzív esetben az egyes mellékek (ügyintézők) ki-, illetve beléptetése automatikusan, előre megadottan, munkarend (Ügyeleti sorrend) alapján történik, azaz a funkcióval az Alközponti mellékekhez beállítható, hogy bejövő híváskor az Előfizető által előre meghatározott munkarend alapján mely mellékek csengjenek ki.

### **Hangbemondás**

A hangbemondás az Alközpont központi telefonszámához és/vagy IVR csomópontjaihoz rendelt hangüzenet, mely lehet például a hívásfogadáskor hallható üdvözlő üzenet, a hívásbontást megelőző elköszönő üzenet vagy tájékoztató üzenet.

Az Előfizető a hangbemondások cseréjét egyszeri díj ellenében kérheti a Vodafone Ügyfélszolgálatán (Közép- és Nagyvállalati Előfizetők: e-mailben a [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com) címen, vagy a belföldről hálózaton belül díjmentesen hívható 1788-as telefonszámon; Kisvállalati Előfizetők: e-mailben az [ugyfelszolgalat@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat@vodafone.com) címen vagy a belföldről hálózaton belül díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon). A hangfájl cseréjéért a mindenkor hatályos Üzleti ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletében meghatározott díjat számlázza ki a Szolgáltató.

Az IVR hangfájl tartalmáért kizárólag az Előfizető felel, különös tekintettel, de nem kizárólag annak szerzői jogi vonatkozásaira, és az ezek be nem tartásából a Vodafone-t esetlegesen ért károkért köteles teljes körűen helytállni.

## **Egyedi várakoztató zene**

Amennyiben az ügyfél, ügyintézői foglaltság esetén szeretne várakozó sort kialakítani, az ügyintézőkre váró hívóknak a Szolgáltató által kínált tartászene játszható le. Amennyiben Szolgáltató lehetővé teszi, hogy Előfizető saját várakoztató zenét válasszon, annak tartalmáért kizárólag az Előfizető felel, különös tekintettel, de nem kizárólag annak szerzői jogi vonatkozásaira, és az ezek be nem tartásából a Vodafone-t esetlegesen ért károkért köteles teljes körűen helytállni. A hangfájl cseréjéért a mindenkor hatályos Üzleti ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletében meghatározott díjat számlázza ki a Szolgáltató.

## **Hívásnapló**

Előfizető megrendelése alapján Szolgáltató biztosítja, hogy az alközpont központi számára beérkező hívásokról a rendszer hívásnaplót készítse és a hívásnapló alapján készült riportokat Előfizető a Vodafone által biztosított internetes felületen (<https://alkozpont.vodafone.hu>) elérje. A hívásnapló kizárólag 1 évnél nem régebbi fogadott hívásokat tartalmaz. A felületet titkosított (HTTPS) kapcsolaton keresztül, egyedi felhasználónév alkalmazásával lehet elérni. A hívásnapló lekérdezése történhet időintervallum, illetve ügyintézőkód alapján. A hívásnapló felületen való regisztrációhoz Szolgáltató a szerződéskötés során megadott műszaki kapcsolattartó adatait használja fel, ebből generálódik a felhasználónév, valamint a felhasználónév és a jelszó a szerződéskötéskor megadott elérhetőségekre kerül kiküldésre.

### *Időintervallum alapú hívásnapló:*

Tételes híváslista: időszakra és hívószámra szűrhető lista

Hívásösszesítő: időszakra és hívószámra szűrhető lista nap és havi bontásban

Hőtérkép: az IVR csomópontjain átmenő hívásforgalom adott időszakra szűrve napi és havi bontásban

### *Ügyintézőkód alapú hívásnapló:*

Ügyintézői: hívásban töltött idő, hívás darabszám összesítés ügyintézőnként csoportosítva adott időszakra szűrve napi és havi bontásban

Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét, hogy az összesített adatokhoz (így pl. a hőtérképhez) a Hívásnapló felületen lévő adatok exportálása (.xls vagy .csv formátumban) és utólagos, Excel alkalmazásban történő feldolgozásával érhető el. A Hívásnapló felülethez Szolgáltató felhasználói kézikönyvet biztosít.

## **Hangrögzítés szolgáltatás**

A Hangrögzítés a Vodafone alközpontokhoz kapcsolódó szolgáltatás, amely az Előfizetők alközpontokhoz tartozó központi számaikra érkező hívások rögzítését valósítja meg.

A szolgáltatás nem igényel kihelyezett hangrögzítő szervert, mivel a hangrögzítés és a rögzített hangfelvételek tárolása a Szolgáltató saját szerverein történik.

A Vodafone alközpont központi számára érkező hívásokat interaktív hangmenü (IVR) fogadja és a menürendszer beállításainak megfelelő ügyintézőhöz (mellékhez) továbbítja. A hívó üdvözlő üzenetet hall, majd tájékoztatást kap arról, hogy az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül. A hívó ekkor eldöntheti, hogy folytatja-e vagy megszakítja a hívást. Amikor az ügyintéző fogadja a hívást, a hangrögzítés elindul.

Az alközpont központi számai közül az Előfizető választja ki, hogy melyekre legyen beállítva hangrögzítés. A hívások rögzítése 0-24 órában történik, ez a beállítás nem változtatható.

Hangrögzítésre kizárólag a Vodafone alközpont központi számára beérkező hívások esetén van lehetőség. Az alközponti mellékekről kezdeményezett, valamint a mellékekre közvetlenül érkező hívások rögzítése nem lehetséges.

A rögzített hangfelvételek a Szolgáltató által biztosított internetes felületen (<https://hangrogzites.vodafone.hu>) 6 hónapra visszamenőleg meghallgathatók, letölthetők, exportálhatók. A 6 hónapnál régebbi hangfelvételek alapértelmezetten automatikusan törlésre kerülnek. A rögzített állományok MP3 formátumban, érhetőek el (titkosítva, kulcs megadás után titkosítás nélkül). A kereső felület maximum 500 elemű találati listát jelenít meg. Ennél több találat esetén szűkíteni kell a keresési feltételeket.

Amennyiben az Előfizető megrendeli, Szolgáltató biztosítja a rögzített hívások 6 hónapon túli tárolását is. Ennek díját a mindenkori Díjszabás tartalmazza és kizárólag Közép- és Nagyvállalati ügyfelek számára érhető el.

A szolgáltatás műszaki megvalósításából fakadóan, a Szolgáltató által, a rögzített hívások tárolására vállalt időtartam lejártakor, az Előfizető számára tárolt hívások törlése egyben történik, függetlenül attól, hogy az Előfizető valamely előfizetését vagy előfizetéseit, amely(ek)hez rögzített hívás is tartozott már korábban megszüntette.

Az internetes felülethez való hozzáféréshez jogosultság szükséges, amely alapértelmezetten egyszintű: az Előfizető itt érheti el (meghallgathatja, letöltheti) a hozzá tartozó összes rögzített hívást, 6 hónapra visszamenőleg.

Az internetes felülethez Közép- és Nagyvállalati Előfizetők esetén többszintű jogosultság is megrendelhető. Ennek díját a mindenkori Díjszabás tartalmazza. A többszintű jogosultság azt jelenti, hogy az Előfizető 3 különböző szervezeti szinten kérhet jogosultságot a rögzített hívások eléréséhez, meghallgatásához:

1. „adminisztrátor” jogosultság birtokában az Előfizetőhöz tartozó összes rögzített hívás
2. „csoportvezető” jogosultság birtokában az Előfizetőhöz kialakított alközponti csengetési csoportba tartozó előfizetés összes rögzített hívása
3. „csoporttag” jogosultság birtokában az Előfizetőhöz kialakított alközponti csengetési csoportba tartozó előfizetés összes rögzített hívása

A rögzített hanganyagok lejátszásához az alábbi követelmények szükségesek, melyek meglétének biztosítása Előfizető felelőssége:

- Internet kapcsolat
- Személyi számítógép (PC) konfiguráció és internetböngésző, ami
  - HTML5 képes
  - a böngésző az adott operációs rendszeren képes MP3 formátumú fájlok lejátszására
  - elegendő processzor és memória áll rendelkezésre ahhoz, hogy a hívást dekriptálni és feldolgozni tudja a böngésző. A szükséges erőforrások mértéke a böngészőtől, az operációs rendszertől és a hanganyag hosszától is függ.
- Támogatott operációs rendszerek:
  - Windows 7 SP1 x86/x86-64
  - Windows 10 x86/x86-64
- Ajánlott minimális hardver követelmények: 2GB memória, Intel i3 vagy jobb CPU
- Támogatott böngészők:
  - Google Chrome 60.0+
  - Mozilla Firefox 55.0+
  - Microsoft Edge 40.15063+

A böngészőben visszahallgatásra támogatott leghosszabb hanganyag hossza: 2 óra. Az ennél hosszabb hanganyagokat a felhasználó letöltés (és adott esetben dekriptálás) után, média lejátszó alkalmazással javasolt meghallgatni. A támogatott leghosszabb rögzíthető hívás hossza 8 óra.

### **Tömeges letöltés**

Egyszerre maximum 500 db hívást lehet tömeges letöltésre jelölni, amit egy keresési feltétellel be kell határolni (kezdeti-végdátum ill. hívó-hívott számok).

- Rendszer szinten, egyidejűleg 1 db csoportos letöltési kérés futhat, bármelyik állapotban is van (előkészítés, sorban állás, folyamatban, letöltésre vár)
- Új kérést abban az esetben lehet indítani, ha nincs másik kérés folyamatban illetve, ha az előző kérés törlésre került. A korábbi kérés törlése abban az esetben is szükséges, ha sikerült letölteni a fájlokat.
- A csoportos letöltés az elkészítéstől számított 1 héten belül tölthető le, ezután automatikusan törlésre kerül (csak a becsomagolt fájl, a hívások megmaradnak)
- A hangrögzítő rendszer folyamatosan dolgozza fel a kéréseket, beérkezési sorrendben

### **Adatkezelés, adatbiztonság, adatvédelmi tájékoztatás**

Vodafone felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az Előfizető a Szolgáltatás használata során a végfelhasználóknak (pl. ügyintézőknek) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info tv.) továbbá Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, továbbiakban: „GDPR”) meghatározott személyes adatainak adatkezelőjévé válhat, ebben az esetben adatkezelésének meg kell felelnie a GDPR-ban foglaltaknak, különösen a célhoz kötöttség, szükségesség és arányosság követelményének.

Munkavállalók által munkavégzés céljára használt mobil illetve asztali mobil telefonkészülékekről (illetve az ezekhez használt SIM-kártyákról) jogszerűen csak a munkavállaló előzetese hozzájárulásával ismerhető meg személyes adat a munkavállalóról munkaidőn kívüli időszakban.

A szolgáltatás keretében kizárólag azon SIM kártyákra vonatkozó személyes adatok megtekintésére jogosult az Előfizető, melyek felhasználója előzetesen írásban engedélyt adott erre, figyelemmel az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben írtakra. Az engedélyezés a megfelelően kitöltött felhasználói nyilatkozat felhasználó általi aláírásával írásban történik, és az előzetes engedély felhasználótól történő beszerzése az Előfizető felelőssége. Előfizető az Előfizetői Szerződésében annak megkötésével hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Vodafone alközpont szolgáltatáshoz kapcsolódó ezen személyes adatokat a Vodafone kizárólag a szolgáltatás nyújtása céljából – a vonatkozó adatvédelmi és adatkezelési szabályok szerint – kezelje olyan mértékben és időtartamig, amely a szolgáltatás nyújtásához szükséges, továbbá Előfizető gondoskodik róla, hogy a Felhasználó részéről ezen adatok Szolgáltató általi kezeléséhez a hozzájárulás rendelkezésre álljon. Amennyiben a Felhasználó személyében változás következik be, úgy az Előfizetőnek ezen használók esetében is rendelkeznie kell a jelen pontban írt hozzájárulással. Amennyiben az Előfizető és a Felhasználó eltérő személyek, Előfizető köteles a megtett nyilatkozatokat Vodafone kérésére bemutatni a kérést követő 5 naptári napon belül. Amennyiben Előfizető a hozzájáruló nyilatkozatot 5 naptári napon belül nem mutatja be vagy az nem megfelelő, Vodafone jogosult Előfizetőnek a személyes adatokhoz való hozzáférést korlátozni, felfüggeszteni, valamint a szolgáltatás korlátozására, illetve az Előfizetői Szerződésnek az előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszüntetésére. Az Előfizető teljes felelősséggel tartozik ezen kötelezettsége nem, vagy nem szerződészerű teljesítéséért. A fentiekől történő eltérésből eredő bármilyen panasz, hatósági megkeresés, bírósági eljárás esetén az Előfizető köteles bizonyítani, hogy a fentieknek megfelelően járt el.

A Vodafone nem szerződészerű vagy jogellenes használat gyanúja esetén is jogosult a személyes adatokhoz való hozzáférést illetve a Vodafone alközpont szolgáltatást korlátozni, felfüggeszteni, valamint a szolgáltatást illetve az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerülő okból megszüntetni.

A Vodafone fenti jogát nem korlátozva amennyiben a panaszos felhasználó az általa tett rendőrségi feljelentés eredeti példányának Vodafone részére történő bemutatásával valószínűsíti a személyes adataival való visszaélést, abban az esetben a Vodafone a valószínűsített személyes adatokhoz való hozzáférést 48 órán belül az Előfizető számára korlátozza.

Az Előfizető köteles tájékoztatni a végfelhasználókat és a rendszergazdát jelen ÁSZF adatvédelmi előírásairól, valamint a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelő követelményekről, és arról, hogy Előfizető – akár a rendszergazdája útján is – személyes és különleges adatok kezelőjévé válhat, azok birtokába juthat. Különösen köteles Előfizető a rendszergazda figyelmét felhívni arra, hogy a Szolgáltatás használata során az adatvédelmi jogszabályokat maradéktalanul tartsa be. A tájékoztatás elmaradása vagy az adatvédelmi jogszabályok Előfizető illetve rendszergazdája részéről való megsértésének következményei kizárólag az Előfizetőt terhelik, a Vodafone-t azért felelősség nem terheli, az esetlegesen vele szemben érvényesített ilyen következmények alól az Előfizető a Vodafone-t mentesíti.

Az Előfizető köteles a Vodafone erre irányuló írásbeli kérése esetén minden olyan birtokában lévő adatot a Vodafone rendelkezésére bocsátani, melyre a Vodafone-nak üzleti elemzési céllal, vagy valamely jogszabályi vagy hatósági előírás alapján szüksége van, és melynek átadása nem sérti harmadik személyek jogait. Az Előfizető az általa titkosnak vagy bizalmasnak minősített adatokat csak akkor köteles a Vodafone részére átadni, ha arra a Vodafone-nak jogszabályi vagy hatósági előírás alapján szüksége van.

A Vodafone a szolgáltatás során az Előfizető és a Felhasználók személyes adatait kizárólag jelen Általános Szerződési Feltételekben és az Előfizetői Szerződésben foglalt, továbbá jogszabályi kötelezettségeinek teljesítéséhez, illetve az Előfizető hozzájárulása esetén saját marketing tevékenységéhez, közvetlen üzletszerzés, piackutatás és az Előfizető tájékoztatása céljára telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton (pl. SMS, MMS, e-mail), automatizált hívórendszeren keresztül, illetve postai úton használja fel. Vodafone az alközponti szolgáltatás nyújtásához (a hívásnapló szolgáltatás igénybevételétől függetlenül) gyűjti a Vodafone alközpontban keletkező hívásadatokat.

A jelen pontban és az Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzleti Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete irányadó.

Vodafone felhívja továbbá az Előfizető figyelmét arra, hogy a Szolgáltatás használata az Előfizető részéről az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény 2. §-a) pontjában meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásnak minősülhet. A Vodafone által nyújtott Szolgáltatás ebben a vonatkozásban egyszerű adatátvitelnek minősül, melynek következtében az Előfizető által nyújtott szolgáltatás tartalmával okozott kárért elsősorban az Előfizető, míg a Vodafone csupán a jelen bekezdésben említett törvény 7. §-a illetve 8. §-a szerint, mint közvetítő szolgáltató felel. A Vodafone a vele szemben támasztott kártérítési igény alóli mentesülése érdekében az említett törvényben meghatározott intézkedések megtételére jogosult, továbbá amennyiben a Vodafone ezeket az intézkedéseket a jogszabályban meghatározott feltételek szerint megteszi, vele szemben semmiféle jogcímen igényérvényesítésre az Előfizető nem jogosult.

Amennyiben az Előfizető személyében változás (tulajdonjog átruházás) történik, Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltató által rögzített és tárolt hangállományokat minden esetben legkésőbb a tulajdonjog átruházásig saját maga számára lementí. Egyéb esetben tudomásul veszi, hogy Szolgáltató, a tulajdonjog átruházással egyidejűleg az általa rögzített és tárolt, Előfizetőhöz tartozó hangállományokat törli.

### **Szolgáltató felelősségvállalása és jogosultságai**

A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség a továbbított hívások, hangüzenetek illetve IVR hangfájlok tartalmáért, annak az Előfizető vagy harmadik személy általi esetleges megváltoztatásáért, módosításáért.

Előfizető nem szerződészerű vagy jogellenes használatának gyanúja esetén Szolgáltató jogosult a Vodafone alközpont szolgáltatást korlátozni, felfüggeszteni, valamint a szolgáltatást illetve az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerülő okból megszüntetni.

## Ügyfélszolgálat

A Közép- és Nagyvállalati Előfizető a Vodafone Kiemelt Ügyfélszolgálatán keresztül jelezheti a Szolgáltatással kapcsolatos kéréseit, kérdéseit, jelen szolgáltatás módosítására illetve adatváltoztatásra vonatkozó igényeit. Az ügyfélszolgálat a [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com) e-mail címen, vagy a belföldről, hálózaton belül díjmentesen hívható 1788-as telefonszámon érhető el.

A Kisvállalati Előfizető a Vodafone Központi Ügyfélszolgálatán keresztül jelezheti a Szolgáltatással kapcsolatos kéréseit, kérdéseit, jelen szolgáltatás módosítására illetve adatváltoztatásra vonatkozó igényeit. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

A Közép- és Nagyvállalati Előfizető a Vodafone alközpont szolgáltatással kapcsolatos módosítás igényét a Szolgáltató által a számára biztosított Megrendelőlap kitöltésével, és annak az Egyedi Előfizetői Szerződésnek megfelelően a Szolgáltatóhoz történő eljuttatásával jelezheti. Az Előfizető által aláírt Megrendelőlap az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi, a Megrendelőlap aláírásával vagy elektronikus úton történő megtételével az Előfizető az abban foglalt kötelezettségeket – összhangban az Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezéseivel – magára nézve kötelezőnek ismeri el.

## Önkiszolgáló felület (Service Navigator):

Az Önkiszolgáló felület a Vodafone saját fejlesztésű, interneten keresztül elérhető alkalmazása, mely Vodafone alközpont szolgáltatással kapcsolatos módosítási igények jelzéséhez valamint hibabejelentéshez nyújt hozzáférést az Előfizető által megadott Műszaki kapcsolattartó számára.

A felületet titkosított (HTTPS) kapcsolaton keresztül, egyedi felhasználónévvel és jelszóval lehet elérni a <https://connectivity.vodafone.hu> internet címen.

Az Önkiszolgáló felületen az Előfizető által megadott Műszaki kapcsolattartó láthatja az összes, hozzá tartozó és már létesített Vodafone alközpontot.

Az Önkiszolgáló felületen Előfizető által megadott Műszaki kapcsolattartó a Vodafone alközponttal kapcsolatos módosítási igényeit tudja rögzíteni illetve a Vodafone alközpont működésével kapcsolatos hibákat bejelentheti. A bejelentéseket Szolgáltató a hét minden napján 7/24-es rendelkezésre állással fogadja és jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőn belül kivizsgálja illetve a módosítási kéréseket teljesíti.

Az Önkiszolgáló felületen láthatóak:

- Térképes nézetben az egyes telephelyek, ahol Vodafone alközpont szolgáltatást vesz igénybe
- Az Előfizető részéről megadott, a Szolgáltatónál nyilvántartott műszaki kapcsolattartási, elérhetőségi adatok

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

## Aktiválás, szolgáltatás időtartama

A Vodafone alközpont szolgáltatás aktiválása Közép- és Nagyvállalati Előfizetők számára az arra vonatkozó hiánytalanul kitöltött Szolgáltatás Megrendelők beérkezését követő 30 napon belül történik meg. Amennyiben Szolgáltató a technikai feltételek felmérését követően úgy ítéli meg, hogy 30 napnál hosszabb idő szükséges az aktiválás teljesítéséhez, az aktiválás teljesítésének határidejéről elektronikus levélben értesíti Előfizetőt, aki e feltételt kifejezetten elfogadja.

A Vodafone alközpont szolgáltatás aktiválása Kisvállalati Előfizetők számára új vezetékes vagy mobil központi számmal legkésőbb a Megállapodás aláírását követő 15 napon belül történik meg.

Amennyiben az Előfizető a központi számot mobil vagy vezetékes számhordozással együtt rendeli meg, úgy a hordozott szám használatára a számhordozás megtörténte után lesz lehetősége. A mobil számhordozás feltételeit és részletes leírását az Üzleti ÁSZF 2. melléklete tartalmazza, míg a vezetékes számhordozáshoz kapcsolódó további információk az Üzleti ÁSZF 3.1.2.38. pontjában található.

### **Felfüggesztés, szünetelés, korlátozás**

Amennyiben Előfizető által megrendelt Vodafone alközpont szolgáltatás központi számának szünetelése során annak kimenő forgalma korlátozásra kerül, az alközponti mellékeken a központi számon keresztül hívások fogadása nem lehetséges.

Amennyiben Előfizető az Adatvédelmi hozzájáruló nyilatkozatot Szolgáltató kérésére 5 naptári napon belül nem mutatja be vagy az nem megfelelő, Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a személyes adatokhoz való hozzáférést korlátozni, felfüggeszteni, valamint a szolgáltatás korlátozására, megszüntetésére, illetve Előfizetői Szerződésnek az előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszüntetésére.

A Szolgáltató nem szerződésszerű vagy jogellenes használat gyanúja esetén (is) jogosult a személyes adatokhoz való hozzáférést, illetve a Vodafone alközpont szolgáltatást korlátozni, felfüggeszteni, valamint a szolgáltatást illetve az Előfizetői Szerződést az előfizető érdekkörében felmerülő okból megszüntetni.

A Szolgáltató fenti jogát nem korlátozva amennyiben a panaszos felhasználó az általa tett rendőrségi feljelentés eredeti példányának Szolgáltató részére történő bemutatásával valószínűsíti a személyes adataival való visszaélést, abban az esetben a Szolgáltató a valószínűsített személyes adatokhoz való hozzáférést 48 órán belül az Előfizető számára korlátozza.

### **Vodafone alközpont szolgáltatás megszüntetése**

Előfizető jogosult jelen Vodafone alközpont szolgáltatást bármikor, 8 napos határidővel lemondani, mely önmagában nem jelenti a hozzá rendelt központi számhoz és mellékekhez tartozó mobil telefonszolgáltatásra vonatkozó előfizetői jogviszonyok megszűnését. Amennyiben Előfizető Vodafone alközponti szolgáltatása úgy szűnik meg, hogy az alközpont központi telefonszámára meglévő Előfizetői Szerződése fennmarad, Szolgáltató annak használatához SIM-kártyát biztosít Előfizető részére a mindenkor érvényes Díjszabás alapján Előfizető által választott díjcsomag szerint. Amennyiben Előfizető vezetékes telefonszámot (is) használt központi telefonszámként, a vezetékes telefonszámra érkező hívások a fenti előfizetéshez tartozó mobil telefonszámon végződnek.

Amennyiben Előfizető központi telefonszámára vonatkozó előfizetői jogviszonya megszűnik, Szolgáltató az alközpont szolgáltatást sem tudja biztosítani számára, így az Előfizető alközponti szolgáltatása is egyidejűleg megszüntetésre kerül.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármely hívásnapló adatot a rendszerből visszaélés gyanúja esetén azonnal, az Előfizető értesítése nélkül töröljön.

## Díjszabás

A szolgáltatás díjszabását az Előfizető és Szolgáltató között létrejött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Megállapodás, illetve a jelen Üzleti ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletének 3.18. pontja tartalmazza.

## Egyéb rendelkezések

A Vodafone alközpont szolgáltatásra jelen 3.1.2.40. pontban foglalt eltérésekkel az Üzleti ÁSZF egyéb rendelkezései irányadók.

### 3.1.2.41. Telemetria szolgáltatás

Telemetria (M2M – machine to machine) Szolgáltatás távolról történő adattovábbítást, távoli méréseket és vezérlést lehetővé tevő, kizárólag gépek, berendezések, eszközök és szenzorok közötti, külső (emberi) beavatkozást nem igénylő vagy zárt kapcsolatban történő, mobil hálózaton keresztül megvalósított vezeték nélküli kommunikációs rendszerre vonatkozó, M2M kommunikációhoz kapcsolódóan nyújtott szolgáltatás. Ide tartozik a dedikáltan M2M kommunikáció megvalósítása érdekében történő SIM-kártya értékesítés, illetve a Szolgáltató által megvalósított, M2M kommunikáción alapuló komplex üzleti megoldások értékesítése, illetve üzemeltetése.

Nyitott Access Point Name (APN): A Vodafone oldali internet elérési csatorna beállítások lehetővé teszik, hogy a felhasználó végpontjain elhelyezkedő eszközök elérjék a publikus (nyílt) internetet.

Zárt Access Point Name (APN): A Vodafone oldali elérési csatorna beállítások nem teszik lehetővé, hogy a felhasználó végpontjain elhelyezkedő eszközök szabadon elérjék a publikus (nyílt) internetet, mindössze kifejezetten a felhasználási célra létrehozott nem publikus (zárt) hálózatot vagy IP címeket érhetik el.

A Telemetria tarifacsomagok esetében a mobilvásárlás, az emelt díjas hívás valamint emelt díjas SMS indítása alapbeállítás szerint tiltásra kerül.

#### 3.1.2.41.1. Telemetria (Internet of Things - IoT) szolgáltatás üzleti előfizetők részére

A Telemetria (IoT) szolgáltatás üzleti előfizetők részére eszközök, berendezések és szenzorok zárt kapcsolatban történő kommunikációját teszi lehetővé mobil internethálózat igénybevételével Nyitott APN beállítás mellett. A Telemetria (IoT) szolgáltatás üzleti előfizetők részére dedikáltan M2M kommunikáció megvalósítása érdekében történő SIM-kártya értékesítésre irányul. Az ezen eszközök adattovábbítási igényei szerint az üzleti előfizetők számára a Telemetria (IoT) szolgáltatáshoz kialakított, - a mobil internethálózatot nyitott hálózat elérési ponton (APN) elérő tarifacsomagok az Üzleti ÁSZF 1. sz. díjszabás mellékletében található.

#### 3.1.2.41.2. Vodafone ReadyFleet

A Vodafone ReadyFleet gépjármű és gépjármű flotta nyomkövető és management szolgáltatás (a továbbiakban: ReadyFleet) az Előfizető és Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés keretében vehető igénybe.

##### 3.1.2.41.2.1. A Vodafone ReadyFleet szolgáltatás leírása és használata

ReadyFleet nyújtása során Szolgáltató a GPSmart Kft. (székhely: 1213 Budapest, Juharos u. 29. cégjegyzékszám: 01-09-717502, adószám: 13075802-2-43) társaságot, mint közreműködőt (a továbbiakban: Alvállalkozó) veszi igénybe. ReadyFleet szolgáltatás nyújtása során egy a Szolgáltató mobil internet hálózatához Zárt APN beállítás mellett csatlakoztatott Telemetria nyomkövető eszköz kerül beszerelésre az Előfizető által megjelölt gépjárműbe.

ReadyFleet díja magában foglalja: a rendszer használati díját (adattfeldolgozás), valamint a nyomkövető eszköz tartozékaként beszerelt GSM SIM kártya díját és 100MB havi benne foglalt adatmennyiséget, amely a Telemetria

eszköz kommunikációját biztosítja. GPRS üzemmódban a szolgáltatás 0-24 órás online kommunikációt tesz lehetővé, a jelen ÁSZF. 4. pontjában meghatározott minőségi mutatók szerint.

#### 3.1.2.41.2.2. A SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS LEÍRÁSA:

A figyelt gépkocsi elektronikus távfelügyelete Magyarország és Európa területére vonatkozik. Alvállalkozó üzemelteti a GPSmart nevű gépjármű logisztikai rendszert, amely nagy pontossággal képes meghatározni a figyelt gépkocsi földrajzi helyzetét, sebességét, haladási irányát Magyarország és Európa bármely pontján lefedettségi területen belül, az igényelt szolgáltatásnak megfelelően. Lekérdezés esetén a gépkocsiba beépített berendezés a GSM rendszeren keresztül értesítést küld a rendszer felügyeletét ellátó, Magyarországon 24 órás folyamatos üzemben működő GPSmart szervernek. A gépjárműbe épített eszköz begyűjti az autó által észlelt jelzéseket és azokat továbbítja a szerverközpontnak. Alvállalkozó vállalja, hogy a szerverközpontjába beérkezett adatokat a Megrendelő számára létesített tárhelyre lementi és a nap 24 órájában hozzáférhetően tárolja. A 360 napnál régebbi adatokat Alvállalkozó archiválja, melyet Megrendelő kérésére bármikor hozzáférhetővé tesz. ReadyFleet szolgáltatás keretében figyelt gépjárműnek az a gépkocsi minősül, amelybe a Alvállalkozó, illetve az Alvállalkozó megbízottja beszereli a Telemetria nyomkövető eszközt.

Megszűnik a jótállás, ha a készülék elvész vagy a védőfelülete megsérül. Előfizető köteles a járművek szervizelési időpontjáról értesíteni Vodafone alvállalkozóját, hogy a saját akkumulátor tesztelését a szervizelés során elvégezhesse. Előfizető köteles a Telemetriai Eszköz(ök) meghibásodását haladéktalanul bejelenteni Vodafone alvállalkozója által biztosított hibabejelentő e-mail címre ([iroda@gpsmart.hu](mailto:iroda@gpsmart.hu)), vagy a Vodafone telefonos hibabejelentő számán (+36 70 646 6000) és az alvállalkozóval történő előzetes egyeztetést követően az általa megjelölt helyen megjavíttatni. Vodafone esetleg terhelő jogkövetkezmények az Előfizető bejelentését követően nyílnak meg. A jótállás csak abban az esetben érvényes a Telemetriai Eszköz(ök)ekre, ha a Vodafone által előírt rendeltetésszerű használatot az Előfizető betartja; vagyis Vodafone nem felel azon meghibásodásokért, amelyek a nem rendeltetésszerű használatból eredően az Előfizetőnek felróható okból következnek be. Vodafone és Előfizető megállapodnak, hogy a Telemetriai Eszköz(ök) meghibásodásából eredő károkért a felelősséget kizárólag az előzetes műszaki szemlét és egyeztetést követően a Felek egyetértése mellett vállalja Vodafone. Ennek érvényesítéséhez a kár bekövetkeztét követően és javításának megkezdése előtt az alvállalkozó felé a problémát jelezni kell, és lehetőséget kell biztosítani az alvállalkozó képviselőjének, hogy műszaki szemlén győződhessen meg a hiba jellegéről, illetve a javítást el tudja végezni. Alvállalkozó a jótállási időn túli, vagy jótállási időn belüli, de nem jótállásos javításokat az Üzleti ÁSZF Díjszabás melléklet 2.1.12.2. és 2.1.12.3. pontjaiban meghatározott díjon végzi el. A jótállási kötelezettség körébe tartozó hibák kijavításának tartamára Vodafone hasonló Szolgáltatást nyújtó kölcsönkészüléket biztosít, amelyért az Előfizető anyagi felelősséggel tartozik. Vodafone jótállási kötelezettségeit Vodafone Alvállalkozója szerviz hálózatán keresztül teljesíti

#### 3.1.2.41.2.3. VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSOK:

A figyelt gépkocsi helyzetének folyamatos nyomon követése 0-24 óráig és ezen adatok továbbítása a szerverközpont felé. A figyelt gépkocsi sebességének, útirányának, megállásainak, elindulásainak és a beépített egység felügyelete alatt álló szenzorok státuszának folyamatos ellenőrzése.

#### 3.1.2.41.2.4. A SZERZŐDŐ FELEK FELELŐSSÉGÉNEK KORLÁTAI:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás csak akkor működik, és csak akkor teljesíthető, ha a távjelzést biztosító kommunikációs, valamint távközlési útvonalak is működőképesek. Szolgáltató nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás hibájából eredő jelzelmegmaradásért. A GPS műholdak működésében bekövetkező zavar, szolgáltatásaik kimaradása, kizárja Szolgáltató felelősségét. Előfizető tudomásul veszi, hogy a járműbe épített Telemetria eszköz és a szerverközpont közötti kommunikáció a GSM mobiltelefon hálózaton keresztül bonyolódik. Magyarország és Európa a mobilszolgáltatók által nem teljesen lefedett, ha az információkérés lefedettség nélküli vagy nem megfelelően lefedett területen következik be, Szolgáltató nem vállal felelősséget az információkérés továbbításáért és ezért Szolgáltató felelőssége nem áll fenn. A GSM térrő hiánya (pl. ha a gépkocsi mélygarázsban parkol) kizárja Szolgáltató felelősségét. Előfizető vállalja, hogy a szerződéshez szükséges adatokat pontosan adja meg, az értesítendő és kapcsolattartó személyekkel a szolgáltatást ismerteti, az adatok változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul írásban értesíti. Szolgáltató felelősségvállalásának feltétele az esedékes felügyeleti díjak határidőben történő teljesítése az Előfizető részéről. Szolgáltató nem felel azon

meghibásodásokért, amelyek az Ügyfélnek felróható okból következnek be. Szolgáltató kizárja a felelősséget az olyan károkozások alól, amely egyértelműen harmadik félnek róható fel, mely esetben a kárért a tényleges károkozó felel. Előfizető kötelezettsége és felelőssége a beszerelt rendszert a kiadott használati utasításnak megfelelően rendeltetésszerűen használni, és az Alvállakozó által megadott műszaki paraméterek szerint folyamatosan üzemképes állapotban tartani. Előfizető felel mindazon károkért is, amelyek az Előfizetői szerződés tárgyát képező Telemetria berendezésekben az Alvállakozó szakemberein kívül, illetéktelen személy részéről történő beavatkozás következtében álltak elő, - ilyen eset a készülék bármilyen módon, nem szakszerű vagy nem a partneri szervizkörben történő szétszerelése -, ezekben az esetekben a garancia elvész. Szolgáltató felfüggesztheti az Előfizetői Szerződésben foglalt szolgáltatását, ha a figyelt gépjármű tűz vagy más elemi csapás, katasztrófa következtében tönkrement, vagy olyan mértékben károsodott, hogy a Szolgáltatás folytatása kivitelezhetetlen. Bármely fenti körülmény bekövetkezte esetén Előfizető a Szolgáltatót és vagy Alvállakozót azonnal, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni köteles. Felfüggesztés alatt Előfizető nem köteles díjat fizetni. Vis maior okozta károk esetén, a rendszer használatában bekövetkezett meghibásodás, a Szolgáltató felelősségét nem vonja maga után.

#### 3.1.2.41.2.5. ADATBIZTONSÁG ÉS ADATVÉDELEM

Szolgáltató a rendszerről és az adatokról csak és kizárólag azon személyeknek ad felvilágosítást, azoknak kérésére hajt végre módosítást, és nyújt segítséget, amely személyek az Előfizetői Szerződésen kapcsolattartóként vannak megjelölve. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződésben megadott adatok változásáról (jelszó, kapcsolattartó személy, új jármű, stb.) a változás bekövetkezésével egyidejűleg Szolgáltatót írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás során a figyelt gépjármű használója személyes adatai (ideértve helymeghatározási adatait is) tekintetében adatkezelővé válik, adatkezelésének meg kell felelni a célhoz kötöttség, szükségesség és arányosság követelményének. A figyelt gépjármű használója önkéntes, határozott hozzájárulása szükséges az adatok kezeléséhez. Az adatkezelés során elő kell segíteni azt, hogy az érintett a rá vonatkozó adatokkal rendelkezessen, ide értve az adatok megismerését, helyesbítését, törlését, illetve az adatgyűjtés felfüggesztését vagy megtiltását.

Munkavállalók által munkavégzés céljára használt gépjárművekre beszerelt nyomkövető rendszer jogszerűen csak a munkavállaló előzetese hozzájárulásával továbbíthat adatokat a munkavállalóról munkaidőn kívüli időszakban.

Az Előfizető felel a figyelt gépjármű használója hozzájáruló nyilatkozatának folyamatos rendelkezésre állásáért, a szolgáltatás megfelelő hozzájárulás hiányából adódó vagy egyébként jogellenes használatáért mind a Szolgáltatóval, mind a figyelt gépjármű használójával és harmadik személyekkel szemben. Előfizető köteles helytállni a figyelt gépjármű használójával szemben, továbbá bíróságok és hatóságok előtt, köteles megtéríteni Szolgáltatónak az őt ért teljes kárt, költségeket, esetleges bírságokat.

Előfizető vállalja, hogy eleget tesz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban foglalt adatvédelmi előírásoknak. Előfizető kifejezetten kijelenti, hogy az irányadó adatvédelmi szabályokat ismeri és azok betartásáért felelősséget vállal.

A személyes adatok kezeléséről az Általános Szerződési Feltételek 3. számú. melléklete irányadó. Az Előfizető kijelenti továbbá, hogy azon SIM kártyák tekintetében, amelyekre vonatkozóan ReadyFleet szolgáltatást létesített, rendelkezik a mindenkori figyelt gépjármű használójának a jelen pont szerinti kifejezett - Felhasználói Nyilatkozat – írásbeli vagy elektronikus úton tett hozzájárulásával, figyelemmel az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben írtakra. Amennyiben a figyelt gépjármű használója személyében változás következik be, úgy az Előfizetőnek ezen használók esetében is rendelkeznie kell a jelen pontban írt hozzájárulással. Az Előfizető köteles az aláírt vagy elektronikus úton megtett nyilatkozatokat Vodafone kérésére bemutatni a kérést követő 5 naptári napon belül. Amennyiben Előfizető a hozzájáruló nyilatkozatot 5 naptári napon belül nem mutatja be vagy nem megfelelő, Vodafone jogosult a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére. Az Előfizető teljes felelősséggel tartozik ezen kötelezettsége nem, vagy nem szerződészerű teljesítéséért.

Az Előfizető köteles tájékoztatni a végfelhasználókat és az összes érintettet a jelen ÁSZF adatvédelmi előírásairól valamint a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelő követelményekről, és arról, hogy Előfizető

– akár a alkalmazottjai útján is – személyes adatok kezelőjévé válhat, azok birtokába juthat. Különösen köteles Előfizető a felhasználók figyelmét felhívni arra, hogy a Szolgáltatás használata során az adatvédelmi jogszabályokat maradéktalanul tartsák be.

A tájékoztatás elmaradásának vagy az adatvédelmi jogszabályok Előfizető vagy a felhasználók részéről való megsértésének következményei kizárólag az Előfizetőt terhelik, a Vodafone-t azért felelősség nem terheli, az esetlegesen vele szemben érvényesített ilyen következmények alól az Előfizető a Vodafone-t mentesíti.

Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy bármely helymeghatározási adatot a rendszerből visszaélés gyanúja esetén azonnal, az Előfizető értesítése nélkül töröljön.

#### 3.1.2.41.2.6. RENDKÍVÜLI ÉS IDŐSZAKOS MŰSZAKI FELÜLVIZSGÁLAT

Amennyiben a figyelt gépjármű bármilyen okból meghibásodik, megsérül, és ez a meghibásodás érintheti a beszerelt Telemetria eszközt (karambol, elektromos hálózat meghibásodása, stb.) Előfizető köteles haladéktalanul rendkívüli felülvizsgálat végett Alvállalkozót írásban értesíteni, aki megkísérli a rendszert távúton letesztelni és ellenőrizni. Amennyiben ezen ellenőrzés eredménye nem kielégítő, a rendszer működését illetően Alvállalkozó soron kívül telefonon vagy írásban kérheti a jármű felülvizsgálatát. A rendkívüli felülvizsgálat hiánya Szolgáltató felelősségét kizárja. Amennyiben a figyelt gépkocsi bármilyen karosszériaajavítási vagy – akár a normál szervizelésnél – komolyabb motorikus javítási munkálaton esett át, úgy annak befejeztével azonnal távfelügyeleti felülvizsgálat szükséges Alvállalkozó részéről, melynek elvégzését Előfizető írásban kéri Alvállalkozótól. A fent említett ellenőrző vizsgálatok elmaradása kizárja Szolgáltató felelősségét. A garanciaidőn túl beszerelt vagy kicserélt alkatrészek, valamint a karosszériatörésből és egyéb, nem a Szolgáltatónak felróható okból keletkezett javítási költségek Előfizetőt terhelik.

#### 3.1.2.41.2.7. A RENDSZER ENERGIA-ELLÁTÁSA

A rendszer alapvetően a gépjármű indító akkumulátorából fogyasztja a működéséhez szükséges áramot. Ez a fogyasztás és a jármű eredeti nyugalmi áramfelvétele összességében nem elhanyagolható mértékű. Abban az esetben, ha a gépkocsit kb. 20 napig nem használják, az akkumulátor korábbi töltöttségétől függően már indítási és kommunikációs zavarok jelentkezhetnek. Az itt leírt nem megfelelő üzemeltetési körülmények ideje alatt a Szolgáltató a távfelügyeletet és a védelmet rajta kívül álló okok miatt nem tudja teljesíteni, így az esetleg keletkező kárért felelősség nem terheli.

#### 3.1.2.41.2.8. TÁVELLENŐRZÉS-TESTJELENTÉS

A GPSmart központ és a figyelt gépjárművek között a működőképesség és a távkapcsolat ellenőrzésének céljából, az adott konfigurációtól függő gyakorisággal tesztkapcsolat létesül. Ennek során a jármű helyzete nem válik ismertté, csupán a fontosabb technikai paraméterek kerülnek ellenőrzésre. Rendellenesség esetén Alvállalkozó értesítés útján tájékoztatja Előfizetőt, esetenként rendszerellenőrzés céljából próbajelzést indítását kérheti.

#### 3.1.2.41.2.9. MŰSZAKI HIBA ESETÉN ALKALMAZANDÓ TEENDŐK

Műszaki hiba esetén Előfizető a hibát a GPSmart helpdesk-nél (iroda@gpsmart.hu; +36 70 646 6000) kell, hogy jelezze, mely lehetőség szerint megadja Előfizetőnek a megfelelő műszaki tájékoztatást. Ha ez nem eredményes, kapcsolatot teremt az Előfizető és az ügyeletes szerelő között, hogy az a GPSmart rendszert ellenőrizze.

#### 3.1.2.41.2.10. TÁJÉKOZTATÁS

Szolgáltató megfelelő módon tájékoztatja Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről, így különösen az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint a szolgáltatások igénybevételéért fizetendő díjakról.

### 3.1.2.42. PBX (Telefon- alközpont) szolgáltatás

A PBX (Telefon- alközpont) szolgáltatást Közép- és Nagyvállalati Előfizetők vehetik igénybe. A PBX szolgáltatás során Szolgáltató a Voice over Internet Protokol (VoIP) alkalmazásával közvetlen összeköttetést biztosít mobil rádiótelefon hálózatának központja (MSC) és az Előfizető által működtetett zártcélú távközlő hálózat alközpontja (PBX) között.

Szolgáltató a kapcsolóközpont és a hálózati szolgáltatás-hozzáférési pont között a forgalmat VoIP alapú hangátvitellel valósítja meg. A hálózati szolgáltatás-hozzáférési ponton az Előfizető alközpontja Router-es kapcsolaton keresztül csatlakozik.

Szolgáltató az Előfizető alközpontjához tartozó valamennyi mellékhez mobil hívószámot rendel, a Szolgáltató kapcsolóközpontja ezeket a kilencjegyű (vagy egyeztetés szerint rövidebb) hívószámokat adja át a hálózati-hozzáférési ponton keresztül.

A kapcsolóközpont a hálózati szolgáltatás-hozzáférési pont irányából „international” formátumú számokat fogad el, emelt díjas, illetve rövid számokra, valamint „zöld” számokra irányuló hívásokat nem.

Szolgáltató hálózatából a hálózati szolgáltatás-hozzáférési ponton az alközponthoz kapcsolódó mellékek irányába irányuló hívások esetén a Szolgáltató kapcsolóközpontja műszaki célokra minden esetben kiadja az „A” számot, amely a melléknél megjeleníthető abban az esetben, ha ezt a hívó fél a „presentation indicator” alapján engedélyezi. Az „A” számok körzetszámmal együtt kerülnek átadásra.

A hálózat szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül Szolgáltató hálózatába irányuló hívások esetén a későbbiekben írásbeli kérés esetén a Szolgáltató kijelzi az alközpont számát. Ebben az esetben az „A” szám körzetszámmal együtt, 9 számjegyen kerül kiadásra.

Szolgáltató hálózatában az IP csomagok késleltetése maximum 250 ms.

Szolgáltató az összeköttetésre éves szinten legkevesebb 99,5%-os rendelkezésre állást biztosít.

A forgalom típusa hangforgalom. Adathívások és faxforgalom fogadása egyik fél részéről sem lehetséges.

PBX és az MSC közt továbbított forgalomban, annak irányától függetlenül az „A számot” Előfizető és Szolgáltató nem változtatják meg, hiányzó „A szám” esetén azt fiktív számmal nem helyettesítik be.

#### **Összekapcsolás**

Az Előfizető PBX-ét és a Szolgáltató MSC-jét csak digitális áramkörök köthetik össze.

A forgalom továbbítása a DIGITAL SUBSCRIBER SIGNALLING SYSTEM No. 1 (DSS 1) – ISDN protokoll szerint történik. A Szolgáltató felelős a VoIP összeköttetés beállításaiért.

Szolgáltató az IP felületen történő átadás esetén PBX rendszerben a közvetlen ISDN csatlakozás helyett csak abban az esetben támogatja a Cisco IOS Session Initiation Protocol (SIP) használatát, ha az Előfizető eszköze képes a G.711 codec kezelésére és vonatkozó RFC szabványokat is kielégíti (RFC 2543, RFC 2543-bis-04, RFC 2782, RFC 3261, RFC 3262, RFC 3264).

Egy 2 Mbit/s-es vonalon maximum 20 egyidejű hívás bonyolítható.

#### **Hívó fél számának kezelése, forgalomirányítás**

- Előfizető a saját hálózatában generálódott forgalmat minden esetben a hívó előfizető számával („A szám”) adja át.
- Előfizető nem tranzitál forgalmat más hálózatok felől vagy felé, kizárólag az Előfizető PBX-ének mellékállomásairól kezdeményezett forgalmat adhatja át a Szolgáltató-nak.
- Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy az „A szám” megjelenjen a tranzitált forgalomban is.
- Amennyiben a forgalmat végződtető Fél az „A szám” nélkül érkező forgalom arányát indokolatlanul magasnak ítéli meg, tárgyalásokat kezdeményezhet a másik Féllel. A forgalmat indító Fél köteles jóhiszemű tárgyalásokat folytatni a helyes „A számmal” érkező forgalom arányának növelése céljából.
- Az „A szám” kezelésére vonatkozó utasítást a CCS No.7 ISUP jelzésrendszer "Calling Party Number" paraméter "address presentation restricted indicator" jelzéseleme tartalmazza. A Szolgáltató az "A-számot" a hívott előfizetőnek kijelzés céljából (Calling Line Identification Presentation Service) csak abban az esetben adja ki, ha a "Calling Party Number" paraméter "address presentation restricted indicator" jelzéselem értéke "presentation allowed".
- Amennyiben az "address presentation restricted indicator" jelzéselem értéke "presentation restricted", vagy „unknown” (ismeretlen) értékű, akkor - amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - úgy az "A-szám” csak a következő célokra használható fel:
  - üzemviteli célok
  - rosszakaratú hívások azonosítása
  - szolgáltatások regisztrációja
  - azon szervezetek végberendezésein történő megjelenítésre, amelyeket jogszabály hatalmaz fel az „A” szám megismerésére vagy megjelenítésére az ezirányú előfizetői akaratnyilvánítás vagy rendelkezés tartalmától függetlenül (segélyhívó számokat üzemeltető szervezetek, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek, stb.)
- Előfizető és Szolgáltató kötelezik magukat, hogy az „A- szám” kikérés és annak az Előfizetőnél való kijelzése vagy letiltása tárgyában mindenkor eleget tesznek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény törvényből eredő kötelezettségeiknek, valamint a vonatkozó GSM Association ajánlás (Permanent Reference Document, DP 03; Date: MoU 21) elveinek.

### **A Forgalom mérése, számlázás**

A Vodafone hálózatából a Hálózati Szolgáltatás-hozzáférési Ponton keresztül az alközpontokhoz kapcsolódó mellékek irányába irányuló hívások költsége a hívást kezdeményező felet terheli.

Az Előfizető alközpontjához tartozó valamennyi mellékhez rendelt (Vodafone) mobil hívószámról a Hálózati Szolgáltatás-hozzáférési Ponton át a Vodafone hálózatába irányuló hívások költsége a jelen ÁSZF-ben meghatározott forgalomszámlálási feltételeknek megfelelően az Előfizetőt terheli.

A Hálózati Szolgáltatás-hozzáférési Ponton át a Vodafone hálózata felé irányuló hívások mérése a Vodafone kapcsolóközpontjában történik. A mérés hívásonként, a hívott fél bejelentkezésével kezdődik. A forgalom mérése napi bontásban történik, egysége a másodperc. Az Előfizető a Vodafone kapcsolóközpontjában mért eredményeket hitelesnek fogadja el, indokolt esetben annak egyeztetését, saját mérési eredménnyel történő összehasonlítását kérheti.

A Szolgáltató a kapcsolóközpontjában mért hívásokat a naptári hónapoknak megfelelően havonta összesíti. A hívások hossza másodpercben, kerekítés nélkül kerül összesítésre.

A Szolgáltató a számlázást követően összesíti a tárgyidőszakban kezdeményezett hívások hosszát, és arról számlát bocsát ki az Előfizető felé. A számlázás a számlázási időszakban kezdeményezett hívások összesített másodpercei alapján történik.

A havonta kiállított számla alapját a mérési eredmények szerinti kezdeményezett hívások összesített mennyisége képezi. A számlázás alapjául szolgáló díjszabás a PBX szolgáltatásról szóló Megállapodásban található.

### **Műszaki feltételek**

- A Szolgáltató dedikált Delivery Managert biztosít a szolgáltatás kiépítések idejére, akinek a feladata a kiépítések menedzselése és az ügyfél informálása.

- Az Előfizető dedikált kapcsolattartót biztosít a szolgáltatás kiépítésének idejére, aki együttműködik a Szolgáltatóval a kiépítés határidőn belüli megvalósulásának érdekében.
- Telephely költözése esetén az ajánlat újrakalkulálásra kerül.
- Amennyiben a telephelyen a Szolgáltató által szolgáltatott fizikai vonal kiépítésére és/vagy végponti eszköz telepítésére került sor, a Felek megállapodnak abban, hogy az Előfizető jogosult áthelyezni a végpont(okat) az alábbi feltételek mellett
  - a.) a Megállapodás hatálya alatt az Előfizető végpontonként egy alkalommal kérheti az adott végpont áthelyezését új – Magyarország területén található - földrajzi címre;
  - b.) az áthelyezéssel kapcsolatos költségeket az Előfizető viseli, és ebben a tekintetben nem lehet pénzügyi követelése a Szolgáltató felé;

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

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

- Teljesítettnek, vagyis átadottnak minősül a szolgáltatás az adott telephelyen abban az esetben is, ha az Előfizető a saját telephelyén nem készült el a szolgáltatás fogadására alkalmas infrastruktúrával.
- Előfizető vállalja Szolgáltató értesítését legalább 48 órával minden, a Szolgáltatást érintő karbantartási munka megkezdése előtt a Megállapodásban megadott Műszaki Ügyfélszolgálaton keresztül.
- Amennyiben a telephelyen kábelezésre és/vagy végponti eszköz telepítésére lenne szükség:
  - Szolgáltató saját alvállalkozóival végzi a kiépítést, ettől eltérő igény esetén az alvállalkozói költségek az Előfizetőt terhelik. Továbbá ha az Előfizető a kiépítést műszaki felügyelet jelenlétéhez köti, akkor annak esetleges költségét nem háríthatja át a Szolgáltatóra.
  - Szolgáltató és alvállalkozói a munkavégzést hétköznapokon, illetve hétvégeken reggel 8 és este 8 között végezheti, melyhez szükséges Előfizető részéről a munkavégzés feltételeinek folyamatos biztosítása a telephelyen. A munkavégzésre vonatkozó esetleges megkötések a Megállapodásban vállalt kivitelezési időket arányosan megnövelhetik, ez esetben Szolgáltatót kötbér fizetési kötelezettség nem terheli.
  - A szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató által elhelyezett végponti eszköz LAN portja(i).
  - Előfizető biztosítja az átadási pontnál (előzetes helyszíni bejárás és műszaki egyeztetés, valamint szükség esetén hatósági és egyéb hozzájárulások beszerzését követően) a Szolgáltató berendezései részére a helyet meglévő rack szekrényben és az országos villamos (230V) hálózatra csatlakozást.
  - Előfizető biztosítja a Szolgáltató által telepítésre kerülő aktív eszközök zavartalan működéséhez szükséges környezeti feltételeket, mely paraméterek az előzetes műszaki egyeztetés során kerülnek tisztázásra a telepítendő berendezés gépkönyve alapján (üzemi hőmérsékleti tartomány, por-állóság és páratartalom).
  - Előfizető biztosítja a betelepüléshez szükséges engedélyeket, ezek beszerzése során felmerülő esetleges késedelmek a vállalt kivitelezési időket arányosan megnövelhetik, ez esetben Szolgáltatót kötbér fizetési kötelezettség nem terheli.

### **Egyéb rendelkezések**

A Szolgáltató a Szolgáltatása minőségéért az Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint visel felelősséget saját Előfizetőivel szemben a Szolgáltatás meghirdetésével, aktiválásával, letiltásával, minőségével kapcsolatos bármely panasz esetén. Amennyiben a hiba az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás átadási pontját követő szakaszon keletkezett vagy az Előfizető érdekkörében felmerült körülményre vezethető vissza, akkor a felelősség az Előfizetőt terheli.

## **Szolgáltató MSC – PBX funkcionális leírása**

- Az alábbi táblázatokban található hivatkozások az ETSI ETS300 102-1 (1990) szabványon alapulnak, az ettől eltérő eseteket külön jelezzük. Tartalmazza azokat a szolgáltatásokat, amelyeket a Szolgáltató biztosít.
- Az ISDN PRI-hez tartozó jelzésrendszer a leírt módon támogatja (Támogatott, Részben támogatott, Nem támogatott) a különböző szolgáltatásokat. Minden esetben azt szemléltetjük, hogy a Szolgáltató MSC-ből kimenő és az oda beérkező jelzéseket a rendszer hogyan kezeli, a funkciók működése ezen túlmenően a PBX beállításoktól is függ.
- Az ETSI Technical Report ETR 076 (1993) használata miatt a szolgáltatások elnevezését a szabványban meghatározottak szerint az eredeti, angol nyelven adjuk meg.

## Szolgáltatások

<b>Funkció</b>	<b>Hivatkozás</b>	<b>ETSI standard</b>	<b>Kimenő</b>	<b>Bejövő</b>
Call Forwarding Busy (CFB)	ETS 300 207	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Call Forwarding No Reply (CFNR)	ETS 300 207	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Call Forwarding Unconditional (CFU)	ETS 300 207	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Call Hold (HOLD)	ETS 300 141	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Calling Line Identify (CLIP)	ETS 300 092	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Calling Line Identification Restriction (CLIR)	ETS 300 093	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Closed User Group (CUG)	ETS 300 138	Támogatott	Részben támogatott	Részben támogatott
Direct Dialing In (DDI)	ETS 300 064	Támogatott	Támogatott	Támogatott

## Üzenetek

Üzenet	Hivatkozás ETS 300 102-1	ETSI standard	Kimenő	Bejövő
Alerting	3. 1. 1	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Call Proceeding	3. 1. 2	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Connect	3. 1. 4	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Connect Acknowledge	3. 1. 5	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Progress	3. 1. 10	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Setup	3. 1. 16	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Setup Acknowledge	3. 1. 17	Támogatott	Támogatott	Támogatott
User Information	3. 1. 23	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Disconnect	3. 1. 6	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Release	3. 1. 11	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Release Complete	3. 1. 12	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Segment	Annex K	Támogatott	Nem támogatott	Nem támogatott
Congestion Control	3. 1. 3	Támogatott	Nem támogatott	Nem támogatott
Facility	3. 1. 7	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Information	3. 1. 8	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Notify	3. 1. 9	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Status	3. 1. 18	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Status Enquiry	3. 1. 19	Támogatott	Részben támogatott	Részben támogatott
Restart	3. 4. 1	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Restart Acknowledge	3. 4. 2	Támogatott	Támogatott	Támogatott
Register	EN 300 196-1 11. 1. 2. 2	Támogatott	Támogatott	Támogatott

### 3.1.2.42.1. IPSec PBX (telefon alközpont) szolgáltatás IPSec kapcsolaton keresztül

A kapcsolóközpont és a hálózati szolgáltatás-hozzáférési pont között a forgalom VoIP alapú hangátvitellel kerül megvalósításra. A hálózati szolgáltatás-hozzáférési ponton az Előfizetői eszköz titkosított VPN kapcsolaton keresztül csatlakozik.

Szolgáltató a szolgáltatásra a szolgáltatás átadási pontján éves szinten legkevesebb 96%-os rendelkezésre állást biztosít.

A forgalom típusa hangforgalom. Adathívások és faxforgalom fogadása egyik fél részéről sem lehetséges.

A PBX és az MSC között továbbított forgalomban, annak irányától függetlenül az „A szám” nem változtatható meg, hiányzó „A szám” esetén a hívottnak az Előfizetőhöz tartozó központi szám kerül behelyettesítésre.

#### **Összekapcsolás**

- Előfizető PBX-ét és a Szolgáltató MSC-jét csak digitális áramkörök köthetik össze.
- Kapcsolódás: A Szolgáltató felelős a Szolgáltató oldali VoIP összeköttetés beállításáért, továbbá az Előfizetővel egyeztetés szükséges a VPN (GRE és IPSec) paraméterek összehangolásához. Az Előfizető oldalán szükséges egy publikus fix IP cím a VPN kapcsolat létrehozásához.
- Szolgáltató részéről a szolgáltatás átadási pontja, a Szolgáltató internet kijáratú eszköze, melyen a IPSec kapcsolat terminálódik. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az interneten kapcsolat rendelkezésre állásáért és szolgáltatási performanciájáért.
- A Szolgáltatás átadásához támogatott protokoll Cisco IOS Session Initiation Protocol (SIP) és ezen protokoll használatakor a támogatott hangkódolási megoldások esetén szükséges Előfizető oldali sávszélesség igény hangcsatornánként G711 esetén 80 kbps.

### 3.1.2.43. Tömeges SMS szolgáltatás

A Szolgáltatás lehetőséget biztosít Előfizető számára, hogy a Szolgáltató üzenetküldő központjához – Előfizetői Szerződéstől függően a Szolgáltató által működtetett webes felületen vagy az Előfizető saját alkalmazásán keresztül - csatlakozva, saját költségére és felelősségére nagy mennyiségű szöveges üzenetet (a továbbiakban: SMS-t) küldjön, illetve SMS-t fogadjon.

#### 3.1.2.43.1. Fogalmak meghatározása

##### **Ügyfél**

Mindazok, akik a mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan olyan Előfizetői szerződést kötöttek, amely alapján SMS fogadására és küldésére jogosultak.

##### **Regisztrált ügyfél**

Azon Ügyfelek, akik előzetesen - az Előfizető által bizonyítható módon - hozzájárultak az Előfizetőtől történő SMS fogadásához.

##### **SMS Központ (SMSC)**

Short Message Service Center (SMS Központ), mely a Szolgáltató SMS üzenetek fogadására, tárolására, kiküldésére illetve sikertelen küldés esetén üzenetküldés ismétlésére szolgáló berendezése.

##### **Bulk SMS**

A szolgáltatás megvalósítása Szolgáltató rövidüzenet központja (SMSC) és az Előfizető szolgáltatás központja közötti kapcsolaton alapszik. A hálózati kapcsolat megvalósításának lehetőségei:

- a) Interneten keresztüli HTTPS kapcsolattal
- b) Interneten titkosított VPN kapcsolattal
- c) Bérlet vonali kapcsolattal történik.

Előfizető által a Szolgáltatás igénybevételével, Előfizető saját költségére és felelősségére a Regisztrált Ügyfelei részére a fent meghatározott hálózati kapcsolatok igénybevételével küldött, illetve fogadott nagyszámú rövid SMS.

### **Szolgáltatási szám**

A Szolgáltató részére lekötött és kijelölt, SMS küldésére és fogadására alkalmas azonosító, amelyet a Szolgáltató a jelen ÁSZF és a Tömeges SMS szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés rendelkezéseivel összhangban az Előfizető rendelkezésére bocsát azzal, hogy azt az Előfizető kizárólag az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben foglalt célokra használhatja.

### **Tartalom**

Az Előfizető által a Szolgáltatás keretében küldött SMS-ben foglaltak.

#### **3.1.2.43.2. Általános rendelkezések**

Tömeges SMS-t az Előfizető kizárólag Regisztrált Ügyfelei részére jogosult küldeni. Az Előfizető vállalja, hogy csak azon Ügyfeleknek küld SMS-t, akiknek erre vonatkozó hozzájárulásával rendelkezik.

Amennyiben az Előfizető által Tömeges SMS-ben elküldeni kívánt tartalom elküldése technikailag csupán több SMS, ún. összekapcsolt SMS küldésével teljesíthető, úgy az Előfizető a Szolgáltató irányába az összekapcsolt SMS-ek számával megegyező számú SMS küldése után köteles az Előfizetői Szerződés szerinti havi forgalmi díjat megfizetni.

Előfizető a Tömeges SMS küldésével kapcsolatos kampányokról, akciókról, a szokásos mennyiségtől eltérő, kiemelkedő forgalomról köteles a Szolgáltatót annak megkezdését 15 (tizenöt) nappal megelőzően előzetesen tájékoztatni.

A Tömeges SMS küldés lemondásának biztosítása:

- 1) Az Előfizető köteles biztosítani a Regisztrált Ügyfél részére, hogy kérelmezhesse adatainak törlését az adatbázisból a további forgalom tiltása, azaz a Tömeges SMS küldés lemondása érdekében.
- 2) Az Előfizető köteles biztosítani, hogy a lemondás beérkezését követően semmiféle forgalmat ne bonyolítson a lemondással érintett Ügyfél irányába. Amennyiben Előfizető e kötelezettségét megszegi, az súlyos szerződésszegésnek minősül.

Tömeges SMS küldés egyéb hírközlési szolgáltató előfizetői részére:

- 1) A Tömeges SMS-t az Előfizető jogosult a Szolgáltató-on kívüli más hírközlési szolgáltató előfizetői részére is küldeni, feltéve, hogy az adott előfizető Regisztrált Ügyfél.
- 2) A jelen fejezet rendelkezései egyaránt alkalmazhatóak mindazon mobil és nem mobil elektronikus hírközlési szolgáltatók előfizetői esetében, akik SMS fogadására és küldésére alkalmas készülékkel rendelkeznek.

Tartalmi és minőségi előírások:

- 1) Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Tömeges SMS küldést mind annak tartalma, mind minősége tekintetében a lehető legmagasabb színvonalon, és a Megállapodás valamennyi vonatkozó rendelkezésének maradéktalan betartásával végzi.
- 2) Az Előfizető köteles a Tömeges SMS küldéssel kapcsolatos valamennyi, harmadik személy által hozzáférhető tájékoztatás, kommunikáció vagy reklám során ügyelni arra, hogy a Tömeges SMS küldéssel kapcsolatos valamennyi, a mindenkori jogszabályok szerinti információ feltüntetésre kerüljön.

Panaszok kezelése

- 1) A Tömeges SMS küldésért, és annak tartalmáért az Előfizető az Ügyfelekkel, valamint harmadik személyekkel szemben kizárólagosan tartozik helytállni. Mindezek figyelembevételével és a Megállapodásnak megfelelően köteles kezelni az Ügyfelek részéről a Tömeges SMS küldéssel, annak tartalmával kapcsolatos panaszokat.
- 2) Az Előfizető köteles magyar nyelvű, a Tömeges SMS-sel kapcsolatban hozzáértő munkatársakkal telefonos ügyfélszolgálatot biztosítani, melyet az Ügyfelek nem emelt díjas telefonszámon hívhatnak. Előfizető az ügyfélszolgálatot köteles az Előfizetői Szerződés teljes tartama alatt fenntartani, illetve levélben és e-mailben is elérhetővé tenni.

- 3) Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy ügyfélszolgálatának munkatársai panaszos, illetve reklamációs ügyekben ügyfelei számára tájékoztatást, információt nyújtanak, és kivizsgálják az esetleges panaszbejelentéseket.
- 4) A Szolgáltató az Előfizető által küldött Tömeges SMS-sel kapcsolatban az ügyfélszolgálatára az Ügyfelektől beérkező panaszokat maga is jogosult megvizsgálni, de azokat bármikor jogosult Előfizető ügyfélszolgálatához átirányítani.

Az Előfizető visszavonhatatlanul feltétlen és objektív felelősséget vállal azért, hogy a Tömeges SMS küldése és tartalma valamennyi Magyarországon alkalmazandó és az Előfizetői Szerződés tartama alatt hatályban lévő jogszabályi előírásoknak megfelel, köteles tájékoztatni erről a végfelhasználókat és az összes érintettet valamint felhívni a figelmüket a jogszabályok maradéktalan betartására. A Szolgáltató kizárja a felelősségét minden, a szolgáltatás igénybevételével küldött Tömeges SMS-sel kapcsolatos jogszabálysértés és károkozás tekintetében. A szolgáltatás igénybevételével küldött Tömeges SMS-ekkel kapcsolatosan a Szolgáltatót ért esetleges károkat Előfizető köteles megtéríteni Szolgáltatónak.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés tartama alatt folyamatosan köteles gondoskodni arról, hogy a technikai berendezései ne sértsék, vagy veszélyeztessék a Szolgáltató távközlési berendezéseit, informatikai rendszereit vagy azok működését.

Az Előfizető köteles az esetlegesen (bármely fél oldalán) fellépő hibák elhárításában a Szolgáltatónal együttműködni.

A Szolgáltató jogai és kötelezettségei:

Szolgáltató a Tömeges SMS küldéséhez szükséges egyedi Szolgáltatási Számot, illetőleg Web SMS igénybevétele esetén a felület eléréséhez szükséges paramétereket az Előfizetői Szerződés rendelkezései alapján bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Az Előfizetőt a Szolgáltatási Számának aktiválását követően a Szolgáltatási Szám használatához szükséges hozzáférési kódok átadásától számítva terhelik a Szolgáltatási Szám használatával kapcsolatos, az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjak.

A Szolgáltatási Számot és WebSMS szolgáltatás igénybevétele esetén a hozzáférési kódokat a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseivel összhangban az Előfizető rendelkezésére bocsátja azzal, hogy azt az Előfizető kizárólag az Előfizetői Szerződésben foglalt célokra, azaz Tömeges SMS küldésre használhatja.

A Szolgáltató saját hatáskörében jogosult a Szolgáltatási Szám(ka)t meghatározni az Előfizető igényeinek lehetőség szerinti - az Előfizetői Szerződésben szereplő díjak megfizetése mellett történő - figyelembe vételével.

Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja a Tömeges SMS küldés kialakításához és működtetéséhez szükséges technikai dokumentációt, továbbá a Tömeges SMS küldéshez szükséges paramétereket.

### 3.1.2.43.3. Tömeges SMS saját alkalmazáson keresztül

A szolgáltatás megvalósítása a Szolgáltató SMS központja (SMSC) és az Előfizető szolgáltatás központja közötti kapcsolaton alapszik. A hálózati kapcsolat megvalósításának lehetőségei:

- a) Interneten keresztüli HTTPS kapcsolattal
- b) Interneten titkosított VPN kapcsolattal
- c) Bérelt vonali kapcsolattal

történik.

Az SMSC felé a Szolgáltató egy kiegészítő, SMS applikációs proxy-t (SMS Gateway) használ az Előfizető (külső partner) felé. A szolgáltatást igénybe vevő szerződéses partner az Előfizető SMS applikációs szervere tűzfal (fizikai céleszköz) mögött helyezkedik el, mely megfelelő védelmet biztosít az Internet felől.

Műszaki előírások:

Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésidőtartama alatt a technikai berendezéseivel és az Előfizetői Szerződés tárgyát képező BSMS küldéssel szemben támasztott, az Előfizetői Szerződés 2. számú Függelékében és az Előfizetői Szerződés egyéb pontjaiban foglalt műszaki feltételeknek folyamatosan megfelelni.

Előfizető a BSMS küldés megbízható működtetéséhez szükséges valamennyi technikai berendezésének működtetéséről, valamint a technikai berendezései és a Felek között szükséges adattovábbításról illetve az Előfizetői Szerződés 2. számú Függelékében meghatározott műszaki előírások betartásáról saját felelősségére és költségére köteles gondoskodni.

Amennyiben az Előfizető változtatást hajt végre a technikai berendezéseiben illetve az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatás 2. számú Függelékében rögzített műszaki paramétereiben, a Szolgáltató jogosult bármilyen tesztelési, ellenőrzési, változtatási vagy egyéb eljárás lefolytatására.

Az Előfizető a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a tervezett változtatások bevezetése előtt 15 (tizenöt) nappal írásban értesíti a Szolgáltatót. A megküldött értesítésnek tartalmaznia kell a változtatás főbb jellemzőit, technikai részleteit és lehetséges hatását a Vodafone szolgáltatására, valamint minden egyéb lényeges információt is. A Szolgáltató által kért további indokolt információkat az erre irányuló értesítés kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül az Előfizető köteles megadni. Az ilyen változtatások végrehajtása a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyéhez kötött, az engedély megadását a Szolgáltató előzetes tesztelés eredményétől is függővé teheti.

A Felek a változtatás határidejét közösen állapítják meg.

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak a változtatással kapcsolatban felmerült indokolt költségeit.

A csatlakozás egyedi paraméterei

A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető számára a Szerződés aláírásától számított harminc (30) munkanapon belül e-mailben átadja a szolgáltatás egyedi paramétereit:

- felhasználói név, jelszó
- IPsec tunnel paraméterek (Vodafone - Ügyfél egyeztetés után)
- Bérelt Vonal vagy VPN paraméterek (Vodafone - Ügyfél egyeztetés után)

#### 3.1.2.43.4. Tömeges SMS webes felületen keresztül - WebSMS

Az Előfizető számítógépén az internetes hozzáférése egyszerű elérést biztosít a WebSMS felülethez.

Online SMS felület: az Előfizető számára a Szolgáltatás eléréséhez biztosított weboldal, melyet a Szolgáltató megbízásából az ITware Kft. (1117 Budapest, Budafoki út 209.) üzemeltet; a kiszolgáló szerver Magyarországon található.

A Szolgáltató az SMS központhoz való csatlakozást az interneten keresztül biztosítja az Előfizető számítógépe és a WebSMS között, az Előfizetőnek ehhez nem kell alkalmazást fejlesztenie.

A WebSMS szolgáltatás kapcsolatot teremt a GSM telefonrendszer és az Előfizető informatikai rendszere között, így lehetőséget kínál az Előfizetőnek arra, hogy egy számítástechnikai rendszer segítségével nagymennyiségű SMS-t küldjön az ügyfelei, partnerei részére, valamint kapcsolatot tartson az alkalmazottaival informatikai rendszerén keresztül. A szolgáltatás ezen kívül arra is alkalmas, hogy fogadja az Előfizető a Szolgáltatási Számra küldött SMS-eket.

A WebSMS szolgáltatás összekapcsolja az Előfizető informatikai rendszerét, adatbázisát a Szolgáltató SMS központjával, azaz:

- a WebSMS szervere fogadja a Szolgáltató központjába beérkezett SMS-eket,

- a beérkezett SMS-eket a saját adatbázisában helyezi el és ott tárolja az üzeneteket.

Az Előfizető számára biztosított webes SMS küldő felületet a Szolgáltató megbízásából az ITware Kft. (1117 Budapest, Budafoki út 209.) üzemelteti. A kiszolgáló szerver Magyarországon található.

A WebSMS felület üzemeltetőjét a Szolgáltató jogosult bármikor egyoldalú döntésével megváltoztatni. A módosítás tényéről a Szolgáltató az új üzemeltető megjelölésével az Előfizetőt az Előfizetői Szerződésben meghatározott Kereskedelmi kapcsolattartóján keresztül a változás beállta előtt 15 (tizenöt) nappal írásban tájékoztatja.

A WebSMS felületen tervezett változtatások bevezetése előtt 15 (tizenöt) nappal Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt. Az értesítés tartalmazza a változtatás főbb jellemzőit, technikai részleteit és lehetséges hatását a Szolgáltatásra.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés aláírását követő 30 (harminc) napon belül e-mailben megküldi a szerződésben meghatározott Kereskedelmi kapcsolattartónak a WebSMS felület igénybevételéhez szükséges hozzáférési kódokat (elérhetőség, felhasználónév, jelszó). Az Előfizető ezen információk birtokában elkezdheti a Szolgáltatás használatát.

Műszaki előírások:

A Szolgáltató az az alábbiakban meghatározott technikai feltételekkel biztosítja az Előfizető számára az Online SMS felület elérését és a felületen keresztül elérhető Szolgáltatás igénybevételét.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Online SMS felület üzemeltetőjét a Szolgáltató jogosult bármikor egyoldalú döntésével megváltoztatni, mely változás a Felek között szerződésmódosítást nem igényel. A módosítás tényéről a Szolgáltató az új üzemeltető megjelölésével az Előfizető Előfizetői kapcsolattartóját a változás beállta előtt 15 (tizenöt) nappal írásban tájékoztatja.

Online SMS felületen tervezett változtatások bevezetése előtt 15 (tizenöt) nappal Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt. A megküldött értesítésnek tartalmaznia kell a változtatás főbb jellemzőit, technikai részleteit és lehetséges hatását a Szolgáltatásra.

Üzenetek küldése és fogadása:

A küldendő üzenetek szövegét az Előfizető a számítógépén az Online SMS felületen tudja megírni, vagy a számítógépén egy előre legenerált fájl (txt, csv formátumban), mely tartalmazza az üzenet szövegét, tudja feltölteni a felületre.

Az Előfizető az Üzenetek menüből tudja az SMS-eket elküldeni, valamint a rendszer e menüpontban tárolja az elküldött, illetve elküldendő (még folyamatban lévő) üzeneteket is.

Az Előfizető az üzeneteket azonnal, illetve a felületen előre meghatározott időpontban is el tudja küldeni.

Egy üzenetnek több címzettje is lehet, illetve csoportok is megkaphatják az SMS-eket. A csoportokat illetve annak tagjait a Csoport menüben előre meg kell határozni, az Előfizető létre tud hozni új csoportokat, lehetőség van a csoportok tagjainak módosítására, valamint az Előfizető a felületen át tudja nevezni és törölni a csoportokat.

Névjegyek kezelése, feltöltése, csoportosítás, exportálás:

A Névjegy menüpont telefonkönyv funkcióval bír, mely lehetővé teszi, hogy eltárolja az Online SMS felületen rögzített névjegyeket (név, telefonszám), így amennyiben az Előfizető üzenetet küldést kezdeményez, ezen információk folyamatosan rendelkezésre állnak.

A számítógépen már létező, előre legenerált telefonszám-jegyzék könnyen beilleszthető az Online SMS névjegyzékbe, csupán a megfelelő adatokat tartalmazó fájl (txt, csv formátumban) kell feltölteni a felületre. A legtöbb személyi adatkezelő program (pl. Microsoft Outlook, Windows Address Book, stb.) képes a

címjegyzéket csv formátumban exportálni, majd az így kimentett csv fájl feltölthető az Online SMS névjegyzékbe.

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

A Szolgáltatás területi hatályát és korlátait a jelen Általános Szerződési Feltételek 2.3.2.2. pontja tartalmazza.

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

A segélyhívás mobil rádiótelefon készülékről ingyenes és SIM kártya nélkül is lehetséges.

Az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat, valamint SMS és MMS-eket is.

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

A Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

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

#### **3.5.1. Előfizetői (SIM) kártya**

A Mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Mobil rádiótelefon szolgáltatások igénybevételére szolgáló információkat. Az Előfizetői Kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

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

A Szolgáltató az Előfizető azonosítására szolgáló, a Mobil rádiótelefon szolgáltatást megtestesítő Előfizetői (SIM) Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amely csak erre alkalmas mobil rádiótelefon készülékkel használható.

A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőnek fel nem róható módon bekövetkező meghibásodása, használatra alkalmatlanná válása esetén annak az Ügyfélszolgálatra vagy a viszonteladókhoz történő leadását követően megfelelőre cseréli. Az új SIM-kártyát a kézhezvételtől számított 48 órán belül aktiválja a Szolgáltató.

Amennyiben az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, azt az eltulajdonítás bejelentését követően az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hálózathoz haladéktalanul kikapcsolja. A bejelentés történhet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain és viszonteladói partnereinél, illetve írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett levélben. A SIM kártya kikapcsolásához a 6.3. pontban meghatározott adatok szükségesek. (További információ: lásd 5.1. pont).

#### **3.5.3. Hozzáférési pont helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén**

Az elektronikus hírközlési hálózat azon pontja, amely az Előfizetői oldali végberendezés csatlakoztatására szolgál: az ADSL modem Előfizető oldali interfésze.

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

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

A Szolgáltató a Koncessziós Szerződésben, az ETSI-GSM 03.05, 03.30, 05.05, az ITU-T E212, E213, a CEPT 20-08 Ajánlásokban és az ITU-R 564-4 Jelentésben, továbbá a mindenkor hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett, és biztosítja az általa működtetett mobil rádiótelefon-rendszer megfelelő fejlesztését, üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását.

A Szolgáltató a minőség folyamatos ellenőrzése, illetve javítása érdekében rendszeresen méri, dokumentálja és archiválja az alábbi minőségi jellemzőket. Azon minőségi mutatókat, amelyek több szolgáltatástípussal kapcsolatosan is értelmezhetők, egyes szolgáltatástípusonként külön-külön kell vizsgálni és értelmezni.

##### 4.1.1. A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények

###### a. Mobil rádiótelefon szolgáltatás

###### i. A SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%**

**Követelmény meghatározása:** A sikeres hívások aránya adott földrajzi helyen a megadott időtartamban megkísérelt összes indított és fogadott hívások számához képest. (SHA) [%]

A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes az előfizetőhöz tartozó forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

###### ii. A SIKERES SMS TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%**

**Követelmény meghatározása:** Az előfizető által az adott földrajzi helyen a Szolgáltató SMS központjáiig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]

**Az alapadatok forrása:** A tesztberendezések által rögzített adatok.

###### iii. BESZÉDMINŐSÉG

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99 %**

**Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:** sikeres hívás esetén a beszédminőségre vonatkozó, az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában teljesítendő követelmény, melyet az ITU-T P.862 ajánlás szerint mért 2,75-ös PESQ értéken, vállal a Szolgáltató.

###### b. Vezeték nélküli internet szolgáltatás

###### A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG

**A mutató meghatározása:** a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben rögzített, a vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

A Szolgáltató által biztosított kínált sávszélesség technológiáinként részletezve az alábbi táblázatban található.

Adatátviteli technológia megnevezése	Kínált sávszélességhez tartozó	
	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,23	0,12
HSPA+	21,1	5,76
DC-HSPA+	42,2	5,76
4G/LTE	75	25

\* az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig

Az adott tarifacsomaghoz, kiegészítő szolgáltatáshoz tartozó kínált sávszélesség a táblázatban foglalttól eltérhet, melyről információ az ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletében, az érintett tarifacsomagok, valamint kiegészítő szolgáltatások leírásában található. Az aktuálisan elérhető sávszélesség az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetőségének, az azt támogató eszközök (pl. készülék, megfelelő SIM) meglétének, illetve a hálózat aktuális leterheltségének a függvénye.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A méréseket az ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 dokumentumban foglaltak szerint végzi a Szolgáltató.

Az aktuális hálózati lefedettségről a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) található információ.

## GARANTÁLT SEBESSÉG

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA/4G/LTE): 0/0 Mbit/s**

**Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:** az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői Szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban minden díjcsomag esetében teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

### c. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

A Szolgáltató a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatást telekommunikációs partnereinek bevonásával nyújtja, így a szolgáltatás minőségére nincs közvetlen ráhatása. A Szolgáltató által megadott alábbi adatok a telekommunikációs partnere által Szolgáltatóval szemben vállalt értékek.

## A SZOGLÁLTATÓ ÁLTAL KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG SZOLGÁLTATÁSONKÉNT

### Maximális letöltési sebesség

ADSL 1 Mbit/s (T-Com)	1,28 Mbit/s
ADSL 1 Mbit/s (Invitel)	1,28 Mbit/s
ADSL 2 Mbit/s (T-Com)	2,00 Mbit/s
ADSL 2 Mbit/s (Invitel)	2,00 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (T-Com)	4,00 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (Invitel)	4,00 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (T-Com)	5,00 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (Invitel)	5,00 Mbit/s

ADSL 8 Mbit/s (T-Com)	8,00 Mbit/s
ADSL 8 Mbit/s (Invitel)	8,00 Mbit/s
ADSL V10 Mbit/s (T-Com)	10,00 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (T-Com)	10,00 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (Invitel)	10,00 Mbit/s
ADSL 12 Mbit/s (Invitel)	12,00 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (T-Com)	15,00 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (Invitel)	15,00 Mbit/s
ADSL 16 Mbit/s (Invitel)	16,00 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (T-Com)	18,00 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (Invitel)	18,00 Mbit/s
ADSL 20 Mbit/s (T-Com)	20,00 Mbit/s
ADSL 30 Mbit/s (T-Com)	30,00 Mbit/s

*Maximális feltöltési sebesség*

ADSL 1 Mbit/s (T-Com)	0,12 Mbit/s
ADSL 1 Mbit/s (Invitel)	0,12 Mbit/s
ADSL 2 Mbit/s (T-Com)	0,19 Mbit/s
ADSL 2 Mbit/s (Invitel)	0,19 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (T-Com)	0,25 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (Invitel)	0,25 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (T-Com)	0,50 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (Invitel)	0,50 Mbit/s
ADSL 8 Mbit/s (T-Com)	0,50 Mbit/s
ADSL 8 Mbit/s (Invitel)	0,50 Mbit/s
ADSL V10 Mbit/s (T-Com)	0,50 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (T-Com)	0,50 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (Invitel)	0,50 Mbit/s
ADSL 12 Mbit/s (Invitel)	0,60 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (T-Com)	0,90 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (Invitel)	0,90 Mbit/s
ADSL 16 Mbit/s (Invitel)	0,90 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (T-Com)	1,00 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (Invitel)	0,90 Mbit/s

ADSL 20 Mbit/s (T-Com)	1,00 Mbit/s
ADSL 30 Mbit/s (T-Com)	5,00 Mbit/s

**Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:** a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben rögzített, a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz.

## GARANTÁLT SEBESSÉG

### A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték szolgáltatásonként:

#### *Letöltési sebesség*

ADSL 1 Mbit/s (T-Com)	0,16 Mbit/s
ADSL 1 Mbit/s (Invitel)	0,16 Mbit/s
ADSL 2 Mbit/s (T-Com)	0,19 Mbit/s
ADSL 2 Mbit/s (Invitel)	0,19 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (T-Com)	0,25 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (Invitel)	0,25 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (T-Com)	1,00 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (Invitel)	1,00 Mbit/s
ADSL 8 Mbit/s (T-Com)	0,48 Mbit/s
ADSL 8 Mbit/s (Invitel)	0,48 Mbit/s
ADSL V10 Mbit/s (T-Com)	1,00 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (T-Com)	3,00 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (Invitel)	3,00 Mbit/s
ADSL 12 Mbit/s (Invitel)	3,50 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (T-Com)	5,00 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (Invitel)	5,00 Mbit/s
ADSL 16 Mbit/s (Invitel)	5,50 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (T-Com)	0,94 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (Invitel)	6,50 Mbit/s
ADSL 20 Mbit/s (T-Com)	10,00 Mbit/s
ADSL 30 Mbit/s (T-Com)	20,00 Mbit/s

#### *Feltöltési sebesség*

ADSL 1 Mbit/s (T-Com)	0,06 Mbit/s
ADSL 1 Mbit/s (Invitel)	0,06 Mbit/s

ADSL 2 Mbit/s (T-Com)	0,06 Mbit/s
ADSL 2 Mbit/s (Invitel)	0,06 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (T-Com)	0,09 Mbit/s
ADSL 4 Mbit/s (Invitel)	0,09 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (T-Com)	0,19 Mbit/s
ADSL 5 Mbit/s (Invitel)	0,19 Mbit/s
ADSL 8 Mbit/s (T-Com)	0,19 Mbit/s
ADSL 8 Mbit/s (Invitel)	0,19 Mbit/s
ADSL V10 Mbit/s (T-Com)	0,20 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (T-Com)	0,25 Mbit/s
ADSL 10 Mbit/s (Invitel)	0,25 Mbit/s
ADSL 12 Mbit/s (Invitel)	0,25 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (T-Com)	0,50 Mbit/s
ADSL 15 Mbit/s (Invitel)	0,50 Mbit/s
ADSL 16 Mbit/s (Invitel)	0,50 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (T-Com)	0,31 Mbit/s
ADSL 18 Mbit/s (Invitel)	0,64 Mbit/s
ADSL 20 Mbit/s (T-Com)	0,50 Mbit/s
ADSL 30 Mbit/s (T-Com)	1,00 Mbit/s

**Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:** az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői Szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz.

#### 4.1.2. A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

a. Valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében használt, azonos célértékű mutatók

i. ÚJ HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSI IDŐ ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK IDEJE

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 15 nap

**Követelmény meghatározása:** A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítések ideje és Szolgáltatás megkezdésének ideje (HLI): Az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz.

Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában vállalt határideje. [megkezdett naptári nap]

**Kizárt esetek:**

- Visszavont megrendelések;

- Szünetmentes szolgáltató váltás;
- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia;
- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.
- A Szolgáltató műszaki okok miatt a szolgáltatás létesítésére nem képes;
- A leadott megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas.

ii. HIBABEJELENTÉS ALAPJÁN LEFOLYTATOTT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 72 óra

**Követelmény meghatározása:** A hibabejelentés alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesítendő határideje. (MHI) [megkezdett óra]

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

**Kizárt esetek:**

- Végerendezés hibája;
- Az Előfizető kéri a kivizsgálás vagy kijavítás elhalasztását;
- Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások.

iii. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ 60 MÁSODPERCEN BELÜLI ÉLŐHANGOS BEJELENTKEZÉSÉNEK ARÁNYA

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 60%

**Követelmény meghatározása:** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi kiválasztását követően, az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

**Kizárt esetek:**

- A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés;
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató hívásbesoroló rendszere, nyilvántartása.

b. Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI HATÁRIDEJE

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték:** 45 nap

**Követelmény meghatározása:** Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja és nem minősül hibabejelentésnek.

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett. Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesítendő határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

**Kizárt esetek:**

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

ii. A SZOLGÁLTATÁS ÉVES SZINTŰ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

**Követelményre mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték: 99,25%**

**Követelmény meghatározása:**

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{\text{AUT}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

ADT a teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)

AUT + ADT a teljes megfigyelési idő.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

iii. A SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 98,5%**

**Követelmény meghatározása:** A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (SHA) [%]

A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes hálózati forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

iv. A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 6 másodperc**

**Követelmény meghatározása:** A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összekötöttes felépül. A minőségi mutató meghatározása során az adatgyűjtési időszakban a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje került kiindulási alapként meghatározásra. (HFI) [megkezdett másodperc]

**Az alapadatok forrása:** A tesztberendezések által rögzített adatok.

v. A SIKERES SMS-TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 90%**

**Követelmény meghatározása:** A Szolgáltató SMS központjáiig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]

**Az alapadatok forrása:** A tesztberendezések által rögzített adatok.

c. Vezeték nélküli internet szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 45 nap**

**Követelmény meghatározása:** Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

**Kizárt esetek:**

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

ii. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99,25%**

**Követelmény meghatározása:**

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{\text{AUT}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

ADT A teljes kiesési idő ( az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő ( az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő )

AUT + ADT A teljes megfigyelési idő.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.iii. **AZ ÁTLAGOSAN ELÉRHETŐ LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG****A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:**

Lefedettségi terület	Átlagosan elérhető	
	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,15	0,07
3G	0,3	0,3
3G/HSDPA/HSUPA	2	1

\*az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig

*Le- és feltöltési sebesség adatforgalmi keretet tartalmazó, az adatforgalmi keret elérése esetén sebesség korlátozást tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén*

Az adatforgalmi keret tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén az adatforgalmi keret elérését követően a le- és feltöltési sebességet a szolgáltató egyes tarifacsomagok és opciók esetében eltérően határozza meg, az érintett tarifákra és opciókra vonatkozó egyedi le- és feltöltési sebesség mértékét az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

**Letöltési sebesség adatforgalmi keret tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén a keret elérése után:**

0,01 Mbit/s

0,06 Mbit/s

0,12 Mbit/s

0,15 Mbit/s

**Feltöltési sebesség adatforgalmi keret tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén a keret elérése után:**

0,01 Mbit/s

0,016 Mbit/s

0,8 Mbit/s

0,125 Mbit/s

**Minőségi mutató meghatározása:** Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amely az Előfizetők részéről az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában átlagosan elérhető.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A méréseket az ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 dokumentumban foglaltak szerint végzi a Szolgáltató.

## d. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás tekintetében használt mutatók

i. **A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA****A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:** 98%**Minőségi mutató meghatározása:**

AUT

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{\text{-----}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

ADT A teljes kiesési idő ( az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő ( az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő )

AUT + ADT A teljes megfigyelési idő.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

További, a Szolgáltató által a szolgáltatás minőségére vonatkozóan tett vállalások:

- i. Nem kezdeményezett bontással megszakadt távbeszélő kapcsolatok aránya (híváseldobási arány)  
A hálózat hibájából megszakadt hívások százalékos aránya. A Szolgáltató vállalja, hogy ennek értéke havi szinten nem haladja meg az 5 (öt) %-ot a teljes hívásmennyiséghez viszonyítva.
- ii. Országos területen a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésének időtartama (órában, havi bontásban)  
A Szolgáltató vállalja, hogy a tervezett karbantartási munkák miatti országos szolgáltatási szünetek éjfél és hajnali öt óra között lesznek, és nem haladják meg a havi 1 (egy) órát, valamint az évente összesen 4 (négy) órát.
- iii. Lokális területeken a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésének időtartama (órában, havi bontásban)  
Az egyes lokális területeket érintő karbantartási szolgáltatási szünetek ideje nem haladhatja meg a havi 1 (egy) órát.

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

*Az átalánydíjas vezeték nélküli internet tarifacsomagokra vonatkozó speciális rendelkezések*

A Szolgáltató vezeték nélküli internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül. A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, ez a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélműködés javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a letölthető adatmennyiség korlátozása nélkül az adatsebesség lassítására az alábbiak szerint:

- a) A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott egyes tarifacsomagok Előfizetője vonatkozásában, az adott számlázási ciklusban a havidíjban foglalt belföldi adatforgalom elérésétől, Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális leterheltségétől függően lassíthatja az adatsebességet. A számlázási ciklus lezárulásakor a sebesség lassítása megszűnik. Ezen tarifák vonatkozásában ezen túlmenően a lenti b) pontban meghatározott Dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozás is alkalmazandó.
- b) Az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott vezeték nélküli Internet tarifacsomagok és opciók vonatkozásában az Előfizető túlzott mértékű hálózathasználata esetén Szolgáltató Dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozást – a továbbiakban: QoS-t - alkalmazhat a normál felhasználók védelmében. Szolgáltató túlzott mértékű hálózathasználatnak tekinti, ha az Előfizető az adott számlázási ciklusban 15 GB vagy a vezeték nélküli mobilinternet szolgáltatáshoz tartozó tarifában meghatározott egyéb forgalmi mérték felett forgalmaz (Túlforgalmazó Előfizető). A QoS a 3GPP TS 23.107 számú szabványának és az ETSI TS 123 107 V.9.0.0. szabványának megfelelően kerül alkalmazásra. (A hivatkozott szabványok leírása elérhető az alábbi internetes honlapokon: [www.etsi.org](http://www.etsi.org), illetve [www.3gpp.org](http://www.3gpp.org).) A Túlforgalmazó Előfizető a hálózati erőforrások kiosztásánál alacsonyabb prioritási szintre kerül, mint a többi Előfizető, és a hálózat túlterheltségekor a többi Előfizető nagyobb valószínűséggel fér hozzá a hálózati erőforrásokhoz, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Ennek következtében a 15 GB vagy a vezeték nélküli mobilinternet szolgáltatáshoz tartozó tarifában meghatározott egyéb forgalmi mérték feletti adatforgalmat el nem érő Előfizető a hálózat túlterheltsége idején azonos körülmények esetén nagyobb sebességgel képes adatkommunikációt folytatni, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Normál terhelésű hálózat esetén a Túlforgalmazó Előfizető nincs hátrányosan megkülönböztetve a többi Előfizetőtől, ugyanolyan adatsebességre képes, mint a normál felhasználók. Az alacsonyabb QoS prioritási szintbe sorolást a Szolgáltató a Túlforgalmazó Előfizetővel szemben legfeljebb a 15GB vagy a vezeték nélküli mobilinternet szolgáltatáshoz tartozó tarifában meghatározott egyéb forgalmi mérték feletti adatforgalom elérésekor az aktuális és az azt követő számlázási ciklusban alkalmazhatja.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 4.1. pontjában meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén biztosítja.

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

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében az alábbi intézkedések megtételére jogosult.

##### 4.3.1. A Szolgáltatás szünetelése, felfüggesztése

Az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató jogosult szüneteltetni vagy felfüggeszteni az Általános Szerződési Feltételek 5.1. pontja szerint

##### 4.3.2. A Szolgáltatás korlátozása

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

##### 4.3.3. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése

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

##### 4.3.4. Előfizetői végberendezések tiltó listára helyezése

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon rádiótelefon készüléket vagy más előfizetői végberendezést, amelynek igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, de nem kizárólag

- a) a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést,
- b) a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést,
- c) az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést,
- a) a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatások igénybe vétele során jogellenes tevékenységek végzésére használt végberendezést.

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

- 4.4.1. Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.
- 4.4.2. Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.
- 4.4.3. Az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonított, vagy az elvesztett mobil rádiótelefon készüléket az Előfizető írásbeli kérelmére a Szolgáltató legfeljebb egy éves időtartamra tiltó listára helyezi. Ehhez – az írásbeli kérelem benyújtása mellett – az Előfizetőnek igazolnia szükséges a letiltani kívánt készülék feletti rendelkezési jogát (pl.: IMEI számot és az Előfizető adatait tartalmazó számlával, Előfizetői illetve készülék adásvételi szerződéssel, stb.).
- 4.4.4. A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni az Előfizető részére az egyedi Előfizetői illetve készülék adásvételi szerződésben kedvezményesen értékesített mobil rádiótelefon készüléket, ha az Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejártá előtt nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnt meg, és az ilyen esetre az egyedi Előfizetői Szerződés szerinti fizetési kötelezettségét az Előfizető nem teljesítette a Szolgáltató felé.
- 4.4.5. A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon rádiótelefon készüléket vagy más előfizetői végberendezést, amelynek igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést, az előfizetői szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést.

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

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

Szünetel a Szolgáltatás, ha az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik.

5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére Eht. 135. § (1) bekezdésében írtakra is figyelemmel szüneteltetni, a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig.

5.1.2. Határozott idejű előzetői szerződés esetében a kérhető szünetelés időtartama legalább egy hónap és legfeljebb hat hónap. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.3. Határozatlan idejű szerződés esetében a kérhető szüneteltetés időtartama legalább 1 hónap és legfeljebb 12 hónap.

5.1.4. Ha az előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt a Díjszabásban meghatározott havidíj fizetési kötelezettség terheli.

5.1.5. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

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

5.1.5.2. előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,

5.1.6. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének egyéb esetei, az Eszr. alapján:

5.1.6.1. Szolgáltató az Előfizető egyértelmű azonosítása után az Előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a mobil rádiótelefon szolgáltatást, amennyiben a bejelentés indoka a SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása. Az Előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a Szolgáltató nem háríthatja az Előfizetőre.

5.1.6.2. Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az Előfizető fizetéseképtelensége esetén a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés 30 (harminc) napos határidővel történő átírására hívja fel, ennek eredménytelensége esetén a 12.3.2. illetve 12.3.8. – 12.3.8.1. pontban írtak alkalmazásával mondja fel az Előfizetői Szerződést.

5.1.6.3. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával nem él, a szolgáltatás legfeljebb hat hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató ebben az esetben a felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

5.1.6.4. A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői Szolgáltatás szünetel. Az áthelyezésre vonatkozó egyéb rendelkezéseket jelen Általános Szerződési Feltételek 12.2.3. pontja tartalmazza.

5.1.7. A Szolgáltató jogosult:

- 5.1.7.1. szüneteltetni a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,
- 5.1.7.2. az Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a felmondásra azért kerül sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- 5.1.8. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. A Szolgáltatás kimaradásával, szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 5.1.9. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- 5.1.10. Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon szolgáltatással egyidejűleg, helyhez kötött internet szolgáltatásra, vezetékes telefonszám szolgáltatásra és/vagy fax e-mailben szolgáltatásra is előfizet, úgy azok kizárólag együtt szüneteltethetők a szolgáltatások sajátosságaiból adódóan
- 5.1.11. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.
- 5.1.12. A szünetelés időtartama alatt Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díjat számítja fel.
- 5.1.13. Amennyiben a SIM Kártyát, illetve a mobiltelefon készüléket ellopják, úgy annak tényét a Szolgáltatónál a nyomozó hatóságnál tett feljelentés másolati példányával igazolni kell. Lopás, valamint a SIM kártya elvesztése esetén a szolgáltatás felfüggesztésének kérésétől számítva a SIM Kártya pótlásáig és aktiválásáig eltelt időtartammal a határozott idejű szerződés időtartama meghosszabbodik. A szünetelés maximális időtartamára vonatkozó Általános Szerződési Feltételek rendelkezései erre az esetre is vonatkoznak. A kártya pótlása - a mindenkorai Díjszabás alapján - térítés ellenében történik.
- 5.1.14. Határozott idejű szerződés esetén 14 naptári nap áll az Előfizető rendelkezésére a SIM kártya pótlására anélkül, hogy Szolgáltató csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetését kérné Előfizetőtől a szünetelés időtartamára.
- 5.1.15. Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon és helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra a Szolgáltatónál olyan csomagban fizetett elő, amely csomag a feltételei és árázása alapján egy különálló terméknek is tekinthető, az ilyen csomag részét képező egyes szolgáltatáselemek szüneteltetését a Szolgáltató az alábbi esetekben külön-külön is lehetővé teszi:
- mobil rádiótelefon használatához biztosított SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása esetén a SIM kártya pótlásának ideje alatt, valamint
  - a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezése esetén az áthelyezés időtartama alatt.

Fenti esetekben az adott szolgáltatási elem szünetelése alatt a másik szolgáltatási elem változatlanul elérhető marad. A részleges szüneteltetés eseteire vonatkozó eltérő díjfizetési kötelezettséget a Díjszabás c. melléklet tartalmazza.

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

5.2.1. A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a mobil rádiótelefon szolgáltatása vonatkozásában az alábbiakat:

- a. az Előfizető hívhatóságát Magyarországon;
- b. a segélykérő hívások továbbítását;
- c. a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét;
- d. a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségét.

Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szolgáltatást egy Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás – az 5.2.2.5. pontban írt megtévesztés, illetve az 5.2.2.3. pontban írt díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben csak az Előfizetői Szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

5.2.2. Az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

5.2.2.1. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólag) ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy például a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatásokat a Csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatások igénybevételének etikai szabályai című 4. számú melléklet szerinti tevékenységek végzésére használja,

b) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,

c) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás céljára használja,

d) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

5.2.2.2. a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

5.2.2.3. az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

5.2.2.4. az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.

5.2.2.5. a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető

adataival visszaéltek). A szolgáltatás visszaállítása abban az esetben történik meg, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 napon belül a Szolgáltatót felkeresi személyesen a Szolgáltató bármely üzlethelyiségében, mely során az adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető meg tudja adni az Előfizetői Szerződésen megadott adatokat. Amennyiben a személyes adategyeztetés 15 napon belül nem történik meg, az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi kötelezettsége esedékessé válik.

- 5.2.2.6. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szolgáltatást jogszerűtlen célokra vagy módon használja.
- 5.2.3. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért adminisztrációs díjat számol fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.
- 5.2.4. Az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeggel (Egyedi Értékhatar) kapcsolatos tudnivalókat jelen Általános Szerződési Feltételek 2.3.1.5. pontja, míg a letölthető adatmennyiségre vonatkozókat az Általános Szerződési Feltételek 4.2. pontja tartalmazza. Az Egyedi Értékhatar, illetve a letölthető adatmennyiség 80 százalékának elérését követően Szolgáltató az Előfizetőt, illetőleg az általa megjelölt hivatalos kapcsolattartót egyszeri alkalommal – választása szerint – SMS-ben, e-mailben vagy számítógépen felugró ablak formájában értesíti ennek tényéről
- 5.2.5. Az Egyedi Értékhatar illetve a letölthető adatmennyiség túllépéséről az előző bekezdésben meghatározott módon értesíti a Szolgáltató az Előfizetőt, illetőleg az általa megjelölt hivatalos kapcsolattartót, és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.
- 5.2.6. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, mely díjat az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmaz.
- 5.2.7. Az 5.2.2.1-5.2.2.3 esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az 5.2.2. pontban meghatározott további esetekben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

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

- 5.3.1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggeszheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.
- 5.3.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

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

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

#### 6.1.1. A hibabejelentés fogalma

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

Szolgáltató az előfizetői hibabejelentéseket a hálózaton belül, belföldről díjmentesen hívható 1270-es ügyfélszolgálati hívószámon, továbbá a +3612881270 hívószámon fogadja, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

#### 6.1.2. Szolgáltató az Előfizetővel hibaelhárítási feltételekkel szerződik az alábbi esetekre:

<b>A hiba típusa</b>	<b>A hiba elhárítása</b>
Mobilkészülék-hiba.	A Szolgáltató törekszik arra, hogy hibás készülék leadása után a jótállásos készülék javítása 15 napon belül, térítéses készülékjavítás 30 napon belül történjen.
SIM-kártya hiba.	Az új SIM-kártya átvételétől számított 48 órán belül. Az új SIM-kártyát a Szolgáltató a hibás kártya leadásakor adja át, illetve az erre vonatkozóan tett külön vállalás esetén futárral szállítja ki.
Lokális területen (az egyes bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) az alapszolgáltatás nem elérhető.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül lehetővé teszi az alapszolgáltatás igénybevételét.
A teljes hálózatban az alapszolgáltatás nem elérhető.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül lehetővé teszi az alapszolgáltatás igénybevételét.
Mobil rádiótelefon-szolgáltatás esetén lokális területen (az egyes bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) a hívás sikertelensége, amennyiben a sikertelenség a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, illetve a hívás megszakadása, amennyiben a hívás nem a kapcsolatban részt vevők legalább egyikének szándéka szerint került bontásra.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül elhárítja a hívás megszakadását vagy sikertelenségét kiváltó okot.
Mobil rádiótelefon-szolgáltatás esetén a teljes hálózatban a hívás sikertelensége, amennyiben a sikertelenség a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, illetve a hívás megszakadása, amennyiben a hívás nem a kapcsolatban részt vevők legalább egyikének szándéka szerint került bontásra.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül elhárítja a hívás megszakadását vagy sikertelenségét kiváltó okot.

- 6.1.3. Hibabejelentés esetén Szolgáltató köteles a hibabejelentést 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
  - a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- 6.1.4. Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibaelhatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba kijavítását a bejelentéstől számított 72 órán belül végzi el. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. Szolgáltató a hozzájárulást 48 órán belül köteles megkérni a harmadik személytől.
- 6.1.5. Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket az Internet jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.
- 6.1.6. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a kiszállásra megjelölt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- 6.1.7. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás időpontjában, a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból 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.
- 6.1.8. A hiba elhárításáról Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti Előfizetőt. Az értesítési kötelezettségnek Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- 6.1.9. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten 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.
- 6.1.10. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyuló és a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, és a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.
- 6.1.11. Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó, a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott egyszeri díjat számlázhat ki az Előfizetőnek (ha a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).
- 6.1.12. Szolgáltató az Előfizető által tett hibabejelentéseket visszaigazolja, hangfelvétellel rögzíti, és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:
- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
  - előfizetői hívószám vagy más azonosító;
  - hibajelenség leírása;
  - hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
  - a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
  - a hiba oka;

- a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, a hiba elhárításának módjáról és időpontjáról (év, hónap, nap, óra), eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítés módja és időpontja.

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

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

- 6.2.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket az Általános Szerződési Feltételek 4.1-4.2. pontjai tartalmazzák.
- 6.2.2. Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbér fizetésére Előfizető részére:
- 6.2.2.1. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj 1/15-öd (egy tizenötöd) része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő kedvezmények nélküli havi előfizetési díj 1/30-ad (egy harmincad) részének 8-(nyolc)szorosa, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben vállalt határidőre a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg, beleértve azt az esetet is, amikor a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.
- 6.2.2.2. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére Szolgáltató neki felróható műszaki okból nem képes, továbbá a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását és fenti esetek miatt az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az Általános Szerződési Feltételek 6.2.2.1 pontjában foglalt kötbér felét köteles fizetni.
- 6.2.2.3. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles
- a) az Általános Szerződési Feltételek 6.1.3. és 6.1.8. pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, amely kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese,
  - b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, amely kötbér mértéke a vetítési alap
    - (ba) négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
    - (bb) nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- 6.2.2.4. A 6.2.2.3 pontban meghatározott kötbér kiszámításához szükséges vetítési alap mértéke a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.
- 6.2.2.5. Amennyiben a Szolgáltató az átírást neki felróható okból nem teljesíti az Általános Szerződési Feltételek 12.2.1. pontjában meghatározott határidőn belül, abban az esetben a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának 1/10 (egytized)-ével megegyező összegű kötbért köteles fizetni.
- 6.2.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatások esetén a földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által igényelt áthelyezési igényre vonatkozó, az Általános Szerződési Feltételek 12.2.3. pontjaiban meghatározott határidőket neki felróható okból nem tartja be, abban az esetben a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
- 6.2.2.7. Az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontjában meghatározott korlátozás megszüntetésének a Szolgáltatónak felróható okból való késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden

megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmadának megfelelő összeget köteles kötbérként kifizetni. Amennyiben Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj 1/30 (egy harmincad) részének 4 (négy)-szerese.

6.2.2.8. A Szolgáltató 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek

(a) számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként, amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.5. pontjának (1) és (2) bekezdéseiben meghatározott bejelentési kötelezettségének neki felróható okból nem tesz eleget.

(b) számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként, amennyiben a Szolgáltató mint átadó szolgáltató a számhordozási igényt

(i) indoklás nélkül,

(ii) az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.3. pontjának megfelelő azonosítás ellenére,

(iii) nem az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.4 pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt

(iv) nem az Általános Szerződési Feltételek 2. Számú Melléklet 2.1. pontja (5) bekezdése szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy

(v) az Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklet 2.5 pontja (3) bekezdése szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el.

6.2.2.9. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról az Általános Szerződési Feltételek 6.3. és 6.6. pontjai rendelkeznek.

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

6.3.1. Előfizetői bejelentésnek minősül az előfizetői panasz, illetve a hibabejelentés.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: meghatározását és az azzal kapcsolatos tudnivalókat az Általános Szerződési Feltételek 6.1. pontja tartalmazza.

6.3.2. Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

6.3.2.1. Az Előfizető bejelentéseit az Előfizető és annak Egyedi Kapcsolattartásra jogosult Meghatalmazottja a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál, illetve értékesítési pontjain terjesztheti elő szóban vagy írásban. Az értékesítési pontok listája megtekinthető a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) internetes oldalon.

6.3.2.2. Az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására a Szolgáltató telefonon, interneten, postacímen elérhető, valamint az Előfizetők és felhasználók számára nyitva álló Ügyfélszolgálatot tart fenn, az alábbi elérhetőségeken:

Központi Ügyfélszolgálat:

- (a) címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center; személyesen felkereshető);
- (b) telefonszáma: 1270, amely a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy: +3612881270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik
- (c) nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00- 18.00;
- (d) postacíme: 1476 Budapest, Pf. 350.;
- (e) e-mail címe: [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com).

6.3.2.3. Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen) történő ügyintézéshez a Szolgáltató kérheti az Előfizető azonosításához szükséges, az Előfizető által megadott (4-6 jegyű, arab számokból álló) ügyfélbiztonsági kódot és az Előfizetői Szerződésben megadott bármely egyéb adatot, illetve adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy az Előfizető adja meg az ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja.

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

6.3.2.5. Amennyiben a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt termék/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Harmadik Fél biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Vodafone ügyfélszolgálat nem kezeli. A Szolgáltatóhoz a MobilVásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült okokra vonatkozó panaszok ügyében fordulhatnak az Előfizetők.

6.3.3. Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál

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

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

6.3.3.2. Amennyiben az Előfizető a szóban közölt panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

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

6.3.3.4. Az Előfizető által a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban válaszolja meg kivéve, ha a szóban személyesen bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató nyomban eleget tesz. A Szolgáltató értékesítési pontjain tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatára válaszolja meg írásban, 30 napon belül.

Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

6.3.3.5. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

6.3.3.6. A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában öt évre, a telefonos Ügyfélszolgálatra érkező panasz-és hibabejelentésekről készített hangfelvételt 2 (kettő) évre visszamenőleg tárolja, és biztosítja a visszakereshetőséget. Az adatbázis panaszbejelentés esetén tartalmazza az Előfizető nevét, vagy más azonosítóját, telefonszámát, vagy számlázási rendszerbeli azonosítóját, a bejelentés módját, és idejét, bejelentés tárgyát, a kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket, az értesítés módját és idejét.

6.3.4. Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

6.3.4.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 12.3. pontban foglaltak szerint felmondani.

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

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

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

6.3.4.5. Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az

illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártóságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

6.3.4.6. A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Tartalomszolgáltatás, illetve mobilvásárlás szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetén a tartalommal, illetve a vásárlással, a vásárolt termékkel vagy szolgáltatással, illetve a tartalomszolgáltatóval kapcsolatos panaszait a tartalomszolgáltató köteles kivizsgálni. A tartalommal, illetve a vásárolt termékkel, illetve szolgáltatással kapcsolatos bejelentések tekintetében a tartalmat, illetve a vásárolt terméket, szolgáltatást biztosító szervezet, személy az illetékes, míg a tartalommal, illetve a vásárolt termékkel kapcsolatos díjtételekre, azok számlázására vonatkozó bejelentéseket Előfizetőnek Szolgáltató felé kell megtennie.

6.3.4.7. A bejelentés eredményéről Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a bejelentésnek a Szolgáltató helyt ad, úgy a Szolgáltató a tévesen megállapított összeget – amennyiben azt az Előfizető már a Szolgáltatónak kifizette – az Előfizető részére havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc (30) napon belül – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti azzal, hogy ezzel együtt a Szolgáltató a tévesen megállapított és az Előfizető által már befizetett összeg közötti díjkülönbözet után a díj befizetésének napjától számítva évi 12 százalékos késedelmi kamatot fizet.

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

6.3.4.9. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletező). A hívásrészletezőt a Szolgáltató minden esetben az erre vonatkozó kérelem bejelentésétől számított, legkésőbb 30 nap alatt készíti el.

6.3.4.10. A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

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

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról, és bejelentésekről, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzésére, továbbá az ügyfél és a szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – az Általános Szerződési Feltételek 6.1.12. pontjában foglalt eset kivételével – a rögzítést követő legalább 1 (egy) évig megőrizz, de legfeljebb 2 (kettő) évig tárolhatja. Főszabályként a hívásokat a Szolgáltató rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

Amennyiben a hívó Előfizető a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató az Ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagot a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben, vagy konferenciahívás keretében lehetővé teszi.

Az Előfizető által a Szolgáltató részére történő igény bejelentésétől (illetve az adathordozó leadásától számított) legkésőbb 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül, a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel meghallgatását a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán hangfelvételenként egy

alkalommal díjmentesen, illetve a hangfelvétel másolatát, adathordozón (DVD-n/CD-n) való átadással, az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető jelen bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen kell a másolatot biztosítani. A hangfelvétel másolatának kiadásához az adathordozót – díjmentes esetben, – a Szolgáltató bocsátja rendelkezésre, de azt az érintett Előfizető is biztosíthatja. Amennyiben az adathordozót az érintett Előfizető biztosítja, abban az esetben a bontatlan csomagolású adathordozót a Szolgáltató márkaképviselőin adhatja le.

A hangfelvétel másolata az érintett Előfizető választása szerinti márkaképviselőten, vagy az Előfizető ilyen irányú kérése esetén postai úton kerül megküldésre, vagy Közép- és Nagyvállalati Előfizető esetén a Szolgáltató megbízottjától vehető át. Amennyiben az Előfizető kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

#### 6.3.6. Kártérítési igények intézése (Általános szabályok)

Az Általános Szerződési Feltételek 6.3. pontjában meghatározottakon túl Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonában okozott kárt – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet az Általános Szerződési Feltételek 6.3.4. pontja szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 (hat) hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező az ezen eljárásra okot adó körülményről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, a 6 (hat) hónapos határidő a körülményről való tudomásszerzéstől, illetve a kérelem, bejelentés megtételét akadályozó körülmény megszűnésétől számítandó. Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében hatósági eljárás az 1 (egy) éven túl nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

A kártérítési eljárásra vonatkozó részletes szabályozást az Általános Szerződési Feltételek 7.3. pontja tartalmazza.

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

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

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

A telefonos ügyfélszolgálat ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya: A Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 60%.

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

A Tudakozó felhívásával az Előfizető más Előfizetők adatairól kaphat felvilágosítást, amennyiben az adott adat kiszolgáltatását jogszabály, vagy annak az Előfizetőnek a rendelkezése, akinek az adatairól szó van, nem tiltja. A belföldről hálózaton belülről díjmentesen hívható 1270-es számon elérhető Tudakozóban az adatok frissítésére vállalt határidő 48 óra. Az adatok változásáról szóló értesítést a 11800-as számon elérhető Belföldi Egyetemes Tudakozó elérését biztosító szolgáltató részére a Szolgáltató 48 órán belül megküldi. A szolgáltatás előre fizető és ügyfelek részére is elérhető. A 11800-as szám hívásának díja az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében található.

A vezetékes szám telefonkönyvben vagy Tudakozóban nem jelenik meg.

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

Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti Szolgáltatónál az Általános Szerződési Feltételek 6.1.-6.2. pontjai szerint.

A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhat:

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén – figyelemmel a 6.2.7 pontban foglaltakra is –, amelynek elérhetőségei az Általános Szerződési Feltételek 6.6. pontjában találhatóak.

Fogyasztónak minősülő Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében az alábbiak szerint:

- (1) Az eljárásra a fogyasztó székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó székhelye szerint illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon.
- (2) A fogyasztó székhelye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu).
- (3) Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az (1) és (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató és az Előfizető valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt.

Ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz fordulhat (elérhetőségek: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>; levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: +361 429 8644; fax: +361 429 8761).

A Szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság gyakorolja a szakmai felügyeleti jogokat.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: Hatóság)

Központi elérhetőség:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: +36 1 457 7100

Fax: +36 1 356 5520

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

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

Központi Ügyfélfogadó Iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997

Telefon: +36 1 468 0673

Fax: +36 1 468 0509

További felügyeleti szervek:

Pest Megyei Kormányhivatal

Központi elérhetősége:

Cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.

Telefonszám: +36 1 328 5812, +36 1 485 6957, +36 1 485 6926

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

Honlap: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1391, Budapest 62. Pf. 211

Telefonszám: +36 1 472 8851

Faxszám: +36 1 472 8905

Honlap: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről az Üzleti Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek) 6.6. pontja rendelkezik.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

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

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

#### 7.1.1. Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékéért járó szolgáltatási díjak érvényesítésének részletes szabályait Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi.

#### 7.1.2. Díjfizetés

7.1.2.1. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg egyszeri belépési díjat köteles fizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. Ezen felül havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb – rendszerességgel számla ellenében a havi előfizetési díjat valamint az egyéb szolgáltatások havidíjait előre, a hívások és a szolgáltatások ellenértékét (forgalmi, illetve igénybevételi díj) pedig utólag köteles megfizetni. A forgalmi (igénybevételi) díjak mértéke többek között függ a napszaktól, a hívások és szolgáltatások fajtájától (pl. belföldi vagy nemzetközi) és a forgalmi esetektől (pl. külföldön fogadott hívás). Az Előfizető által fizetendő további díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás Melléklete tartalmazza. Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben az Előfizető havi számlájának végösszege nem érne el a bruttó 1.000 forintot, a számlázási ciklus végén nem állít ki számlát, hanem összesített számlát küld azon számlázási időszak végén, amelyben a még ki nem számlázott forgalmi és havidíjak összege a bruttó 1.000 forintot meghaladja.

Új utólag fizető Előfizetői Szerződés megkötésekor Szolgáltató a választott tarifacsomagnak, továbbá a szerződéssel egyidejűleg megrendelt, havi előfizetési díj fejében igénybe vehető szolgáltatásoknak 1 havi szolgáltatási időszakra eső, az Előfizetői Szerződésen feltüntetett díját az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg jogosult Előfizetőtől előlegként bekérni, illetve ezen előleg megfizetését az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételül szabni. A befizetett előleg az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően első alkalommal kiállításra kerülő havi forgalmi számlájában, legfeljebb az előlegnek megfelelő díjak mértékéig jóváírásra kerül. Az előlegnek az első forgalmi számlában jóvá nem írt részét – amennyiben értelmezett – Szolgáltató a soron következő forgalmi számlába számítja be. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a havi számlázás időpontja előtt megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése és megszűnése közti időszakra eső arányos havidíj és az Előfizető által megfizetett előleg különbözetét Előfizető számára visszafizeti.

7.1.2.2. A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletben kialakított számlázási egység alapján végzi. A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét a.) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel, b.) internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel, c.) mobil rádiótelefon hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén

2 másodperccel haladja meg. Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázása az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletben kialakított számlázási egység alapján végzi.

7.1.2.3. Az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Szolgáltató részére a Szolgáltatásért a Szolgáltató által az Általános Szerződési Feltételek 7.1.2.1. pontban ismertetettek szerint, a számlázási időszakot követően kiállított és megküldött számla ellenében havi díjfizetésre kötelezett az Előfizetői Szerződés mindenkor mellékletét képező és a Szolgáltató által a vonatkozó díjrendeletek figyelembevételével a jelen Általános Szerződési Feltételek 12.2. pontjával összhangban egyoldalúan módosítható Díjszabás feltételei szerint. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére.

7.1.2.4. Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla)

A Vodafone biztonságos internetes felületen biztosítja az Előfizető számára az elektronikus számlák és dokumentumok megtekintését. Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII törvény tartalmazza.

Jelen szolgáltatás a számlabemutatási mód megváltozása körében érinti az Előfizető és a Vodafone, mint számlakibocsátó között meglévő jogviszonyt.

A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető részére az esedékes számláit elektronikus úton mutatja be.

A szolgáltatásra történő regisztrációval Előfizető elfogadja, hogy Szolgáltató értesítési kötelezettségének elektronikus úton tesz eleget. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Vodafone a szolgáltatás igénybevétele alatt az Előfizetői Szerződéssel, az Előfizető által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételével kapcsolatos (jogszabály előírása alapján nem kötelezően tértivevénnyel küldendő) tájékoztató leveleket és értesítéseket, (így például az Előfizető által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről szóló, valamint a kiállított számlák teljesítésével kapcsolatos felszólítások) az E-számla szolgáltatás internetes felületén mutatja be (elektronikus dokumentum).

A szolgáltatást Közép- és Nagyvállalati Előfizetők nem vehetik igénybe.

*A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai*

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen internet-hozzáféréssel. Az egyéb szükséges hardver- és szoftverleírások a Szolgáltató honlapján találhatóak meg.

A szolgáltatás ideje alatt a Vodafone az általa kiállított számlák megjelenítéséért, elektronikus formában megjelenő számlakép hitelességéért, az Előfizető adatainak védelméért, valamint a rendszer biztonságáért vállal felelősséget.

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Vodafone, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartam alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

A tervezett üzemszünet idejéről a Vodafone legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán értesíti az Előfizetőt.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Vodafone előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Vodafone köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Vodafone csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkat felel.

*Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla) szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei*

Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla) nyitóoldalát bárki megtekintheti. A szolgáltatások igénybevételéhez az Előfizetőnek regisztrálnia kell magát.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban sem papíralapú számlát nem állít ki részére a Vodafone, sem készpénz-átutalási megbízást.

A regisztrált Előfizető a rendszerbe történő bejelentkezés után tekintheti meg, illetve töltheti le elektronikus számláját és dokumentumait. A Vodafone az esedékes számla kiállításával egyidejűleg e-mailben és SMS-ben értesítést küld az Előfizetőnek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az elektronikusan bemutatott számla és dokumentum csak elektronikus adat formájában hiteles.

A Vodafone akkor tekinti sikeresnek a regisztrációt az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla) szolgáltatásra, ha az Előfizető az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla) részvételi feltételeit a regisztráció során elfogadja, valamint a regisztrációhoz szükséges adatokat a regisztrációs kérdőív véglegesítésével megadta, és ezt követően a Vodafone elektronikus visszaigazolása (e-mail) kiküldésre kerül a Vodafone rendszere szerint, vagy ha az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során nyilatkozott arról, hogy igénybe kívánja venni az E-számlát.

Internetes regisztráció esetén a regisztrációról szóló visszaigazolást a Vodafone e-mailben haladéktalanul megküldi az Ügyfélnek. A visszaigazolás tartalmazza az Ügyfél nevét, a szolgáltatásra regisztrált számlafizetői azonosítók listáját és a regisztráció elfogadásának tényét.

Az Ügyfél vállalja, hogy senkinek nem adja át, mások által hozzáférhető helyen nem tárolja a belépéshez szükséges jelszót. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a jelszó titokban tartása az Ő érdekkörébe tartozó esemény, az ebből fakadó károkért a Vodafone nem felel.

A Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja, az alábbi esetekben:

- valótlan vagy hiányos adatok megadása.
- a Vodafone, a számlakibocsátók és/vagy más előfizetők/ügyfelek személyes adataival vagy a rendszerrel történő bármilyen visszaélés.
- Előfizetői Szerződés megszűnése

#### *A regisztráció során megadandó adatok*

A regisztráció során kötelező és nem kötelező adatok bevitelére van lehetőség. Ha az Előfizető bármelyik kötelezően kitöltendő adatát nem rögzíti, a Vodafone az Ügyfél regisztrációját visszautasíthatja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer \*-gal jelöli.

Helytelen vagy működésképtelen e-mail cím megadásából eredő bármilyen kárért nem vállal felelősséget a Vodafone.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Vodafone határozza meg az elektronikus számla kibocsátásának kezdő időpontját.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az általa megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy azokkal nem sajátjaként rendelkezik, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

#### *Az Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutatás (E-számla) kapcsán adható kedvezmények*

Szolgáltató a Díjszabás melléklet 1.2.2. pontjában részletezett tarifa havidíjából kedvezményt ad abban az esetben, ha Előfizető 2014. július 1-jét megelőzően elektronikus számlázásra tért át, és az elektronikus számlázás folyamatosan aktív előfizetésén, valamint ezen Általános Szerződési Feltételek 7.1.2.4. pontjában foglalt minden egyéb feltételnek megfelel. Havidíjkedvezmény csak teljes havidíjra adható. Amennyiben az ügyfél az elektronikus számlázási módra való váltás után áttér a papír alapú számlázási módra, a tarifa havidíjából bruttó 200 forint kedvezmény a továbbiakban nem adható. A Szolgáltató az

elektronikus számlázásra 2014. július 1-jén vagy azt követően áttérő előfizetések esetében a 200 forint kedvezményt nem biztosítja.

#### 7.1.2.5. Vállalati elektronikus számlaanalitika szolgáltatás

A Vállalati elektronikus számlaanalitika szolgáltatás 2019. szeptember 2-ig vehető igénybe, a szolgáltatás ezen időpont után megszűnik.

A Vállalati elektronikus számlaanalitika szolgáltatást a Szolgáltató a Vállalati E-számla Rendszeren keresztül nyújtja. A szolgáltatás biztosítja a nem hiteles számlakép és a számlához kapcsolódó nem hiteles dokumentumok megtekintésének lehetőségét, valamint a Vállalati E-Számla Rendszer további funkcióinak **nem hiteles** számlázási adatokkal történő használatát.

A szolgáltatást a Közép- és Nagyvállalati ügyfelek vehetik igénybe.

A Vállalati E-számla Rendszer egy olyan elektronikus számla- és dokumentummegjelenítő rendszer, amely lehetőseget biztosít a nem hiteles számlakép és fejlett számla-analitikai funkciók elérésére.

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek regisztrálnia kell magát a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásnak és a benne foglalt Nyilatkozatnak a kitöltésével és aláírásával vagy elektronikus úton történő megtételével. Az Előfizető köteles a nyilatkozatban foglalt adatok valódiságát és helyességét folyamatosan biztosítani, valamint az adatok változását haladéktalanul bejelenteni a Szerződésnek megfelelően.

A Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban felsorolt esetekben.

A Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban foglalt Nyilatkozat alapján az Előfizető vagy meghatalmazottja tudomásul veszi, hogy:

- a rendszerben megjelölt kapcsolattartó személyes adatokhoz és a teljes vállalatra vonatkozó bizalmas információkhoz férhet hozzá, amelyek többek között számlázási adatokat, elemzéseket és részletezett hívásinformációkat tartalmazhatnak.
- a Kapcsolattartó a Vodafone online rendszerén keresztül engedélyezheti a Megállapodás hatálya alá tartozó előre regisztráltott előfizetőknek, számlafizetőknek (a továbbiakban: Felhasználók), hogy a Vállalati E-számla Rendszerhez Számlafizetői szintű jogokkal hozzáférjenek.
- a Kapcsolattartó és a Felhasználók felelősek azért, hogy a Vállalati E-számla Rendszerben hozzáférésük adatait megfelelő körültekintéssel használják, azokat másnak ne adják át, valamint a további felhasználók jogosultság-kiosztását körültekintően kezeljék, tekintettel arra, hogy a teljes vállalatra vonatkozóan bizalmas számlázási és hívásinformációkhoz férnek hozzá.
- a Vodafone kizár minden felelősséget és kártérítést, mely a Vállalati E-számla Rendszer illetéktelen használatából ered. A Kapcsolattartó egyebekben nem jogosult a Megállapodás részben vagy egészben történő módosítására. A meghatalmazás visszavonásig érvényes. A Vállalati E-számla Rendszer használatára vonatkozó meghatalmazás visszavonását a Vodafone részére az Előfizető kötelezettsége bejelenteni, ellenkező esetben a meghatalmazás felhasználásából eredő valamennyi kárt az Előfizető viseli.

A Vállalati E-számla Rendszer funkciói és a Vállalati elektronikus számlaanalitika szolgáltatás további igénybevételi feltételei mindenkor megtekinthetőek a Szolgáltató honlapján (<http://vodafone.hu>), vagy a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban.

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Vodafone, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartam alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

A tervezett üzemszünet idejéről a Vodafone legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán értesíti az Előfizetőt. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Vodafone előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Vodafone köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Vodafone csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkért felel.

#### 7.1.2.6. Hiteles elektronikus számla

A hiteles elektronikus számlát a Szolgáltató a Vállalati E-számla Rendszeren keresztül nyújtja, és lehetővé teszi a hiteles számlakép és értesítések, valamint a számlához kapcsolódó nem hiteles dokumentumok megtekintésének lehetőségét, valamint a Vállalati E-Számla Rendszer további funkcióinak **nem hiteles** számlázási adatokkal történő használatát.

A hiteles elektronikus számlát Közép- és Nagyvállalati ügyfelek vehetik igénybe.

A hiteles elektronikus számla igénybevétele a számlabemutató mód megváltozása körében érinti az Előfizetőt és a Vodafone, mint számlakibocsátó között meglévő jogviszonyt.

A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető esedékes számláit elektronikus úton mutatja be.

Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény, illetve az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény tartalmazzák.

A hiteles elektronikus számlára történő regisztrációval az Előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének elektronikus úton tesz eleget. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Vodafone a szolgáltatás igénybevétele alatt az Előfizetői Szerződéssel, az Előfizető által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételeivel kapcsolatos (jogsabály előírása alapján nem kötelezően tértivevénnyel küldendő) tájékoztató leveleket és értesítéseket, (így például az Előfizető által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről szóló értesítések, valamint a kiállított számlák teljesítésével kapcsolatos felszólítások) a Vállalati E-számla Rendszer internetes felületén mutatja be (elektronikus dokumentum).

A Vállalati E-számla Rendszer egy olyan elektronikus számla- és dokumentummegjelenítő rendszer, amely hiteles elektronikus számlára való regisztráció esetén lehetőséget biztosít a hiteles számlakép és fejlett számla-analitikai funkciók elérésére.

##### *A hiteles elektronikus számla igénybevételének módja és feltételei*

A hiteles elektronikus számla igénybevételéhez az Előfizetőnek regisztrálnia kell magát a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásnak és a benne foglalt Nyilatkozatnak a kitöltésével és aláírásával vagy elektronikus úton történő megtételével. Az Előfizető köteles a nyilatkozatban foglalt adatok valódiságát és helyességét folyamatosan biztosítani, valamint az adatok változását haladéktalanul bejelenteni a Szerződésnek megfelelően.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban sem papíralapú számlát nem állít ki részére a Vodafone, sem készpénz-átutalási megbízást.

A Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg vagy véglegesen visszavonja a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban felsorolt esetekben.

A Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban foglalt Nyilatkozat alapján az Előfizető vagy meghatalmazottja tudomásul veszi, hogy:

- a rendszerben megjelölt kapcsolattartó személyes adatokhoz és a teljes vállalatra vonatkozó bizalmas információkhoz férhet hozzá, amelyek többek között számlázási adatokat, elemzéseket és részletezett hívásinformációkat tartalmazhatnak.
- a Kapcsolattartó a Vodafone online rendszerén keresztül engedélyezheti a Megállapodás hatálya alá tartozó előre regisztrált előfizetőknek, számlafizetőknek (a továbbiakban: Felhasználók), hogy a Vállalati E-számla Rendszerhez Számlafizetői szintű jogokkal hozzáférjenek.
- a Kapcsolattartó és a Felhasználók felelősek azért, hogy a Vállalati E-számla Rendszerben hozzáférésük adatait megfelelő körültekintéssel használják, azokat másnak ne adják át, valamint a további felhasználók jogosultság-kiosztását körültekintően kezeljék, tekintettel arra, hogy a teljes vállalatra vonatkozóan bizalmas számlázási és hívásinformációkhoz férnek hozzá.
- a Vodafone kizár minden felelősséget és kártérítést, mely a Vállalati E-számla Rendszer illetéktelen használatából ered. A Kapcsolattartó egyebekben nem jogosult a Megállapodás részben vagy egészben történő módosítására. A meghatalmazás visszavonásig érvényes. A Vállalati E-számla Rendszer használatára vonatkozó meghatalmazás visszavonását a Vodafone részére az Előfizető kötelezettsége bejelenteni, ellenkező esetben a meghatalmazás felhasználásából eredő valamennyi kárt az Előfizető viseli.
- amennyiben az általa megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy azokkal nem sajátjaként rendelkeznek, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

*A hiteles elektronikus számla igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai*

A hiteles elektronikus számla igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen internet-hozzáféréssel.

A Vállalati E-számla Rendszer funkciói és a hiteles elektronikus számla további igénybevételi feltételei mindenkor megtekinthetők a Szolgáltató honlapján (<http://vodafone.hu>) vagy a Szerződéshez tartozó szolgáltatás-leírásban.

A hiteles elektronikus számla igénybevételének ideje alatt a Vodafone az általa kiállított számlák megjelenítéséért, elektronikus formában megjelenő számlakép hitelességéért, az Előfizető adatainak védelméért, valamint a rendszer biztonságáért vállal felelősséget.

A hiteles elektronikus számla igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Vodafone, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

A tervezett üzemszünet idejéről a Vodafone legalább három naptári nappal előre a tájékoztató oldalán vagy elektronikus úton értesíti az Előfizetőt.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Vodafone előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Vodafone köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Vodafone csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkért felel.

7.1.2.7. Az Előfizető a számára az 2.3.1.5. pontban foglaltak alapján meghatározott egyedi értékhatár eléréséig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hőközi díjfizetést követelne. A hőközi díj befizetése készpénzzel, vagy készpénzt helyettesítő eszközzel (kártyával, Szolgáltató értékesítési pontjain), banki úton: átutalással (kizárt az inkasszó) és postai úton: készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül teljesíthető. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Utólag Fizető Előfizető a Vodafone hálózatához tartozó Előfizetői (SIM) Kártyáról a 1751-es telefonszámra kezdeményezett hívással, vagy az Előfizető által a fenti számra küldött szöveges üzenetre kapott válasz-SMS segítségével az ügyfélszámla állásáról a mindenkori Díjszabásban meghatározottak szerint tájékoztatást kaphasson. A 1751-es számon elérhető információk csupán tájékoztató jellegűek.

Az ATM automatákon keresztüli díjfizetés során az Utólag Fizető Előfizetőnek a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. Amennyiben az

Utólag Fizető Előfizetőnek több számlafizetője van, úgy az ATM automatákon keresztüli díjfizetés nem valósítható meg.

A hőközi díj befizetése értesítése alapján az abban megjelölt határidőig esedékes, a hőközi számla bevárása nélkül.

7.1.2.8. Ha az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni.

7.1.3. A számlakibocsátás határideje a számlazárás napját követő 8. nap. A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen az Előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb az alábbiakban meghatározott nap:

- a hónap 6. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárás napjával megegyező hónap 21. napja;
- a hónap 13. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárás napjával megegyező hónap 28. napja;
- a hónap 19. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárást követő hónap 6. napja;
- a hónap 25. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárást követő hónap 12. napja;
- a hónap 28. napi számlazárással rendelkező Előfizetőknél a számlazárást követő hónap 16. napja.

Amennyiben a számla kézbesítésének napja nem munkanapra esik, úgy a fent meghatározott időpontot követő első munkanap a számla kézbesítésének időpontja. Amennyiben az Előfizető aktuális számláját nem kapja kézhez a kézbesítési időpontig, úgy ezt 5 napon belül az Ügyfélszolgálatnál köteles jelezni.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a számlázási időszakok meghatározására és azok módosítására.

7.1.4. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből fakadó díjkövetelések érvényesítése érdekében harmadik fél szolgáltatását veheti igénybe. A harmadik fél eljárása során felmerülő költségek – adminisztrációs költségek – az Előfizetőt terhelik az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározottak szerint. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Utólag Fizető Előfizetői Szerződést megkötő Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől. Amennyiben az Előfizető és a Számlafizető egymástól elkülönül, úgy a számla kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés feltételeit, valamint az Általános Szerződési Feltételeket a Számlafizetőnek is el kell fogadnia s ezt az Előfizetői Szerződés megkötésekor megerősítenie.

7.1.5. A Szolgáltató az Előfizető által fizetett havi előfizetési díj ellenszolgáltatással nem fedezett részét az Előfizető igénybejelentése alapján az Előfizető részére visszatéríti, azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége a készülék, végberendezés, illetve Előfizetői (SIM) Kártya rendeltetésellenes használatára, földrajzi vagy légköri körülményekre, a helyhez kötött hálózatoknál jelentkező hibákra, valamint a nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás Előfizető általi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele alatt más szolgáltatók mobil telefonszolgáltatásának hibáira vezethető vissza. A visszatérítendő összeget – amennyiben azt az Előfizető a Szolgáltatónak már kifizette – a Szolgáltató az Előfizető részére a következő havi elszámolás alkalmával, vagy a bejelentés (a 6.2. című pontban meghatározott határidőkben történő) elbírálásától számított harminc (30) napon belül az Előfizető számláján jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti.

7.1.6. Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele

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

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

A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges SIM-kártyát a szolgáltató valamennyi Előfizető számára biztosítja a jelen Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint, amelyhez az Előfizető tetszése szerint választhat tarifacsomagot.

A Szolgáltató igény esetén minden Előfizetője számára a listaár (kedvezmény nélküli készülékárak listája) szerint biztosít készüléket.

A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget az ajánlott kedvezmények korlátlan biztosítására.

A Szolgáltató által kínált kedvezmények igénybevételét – beleértve a különböző akciók során az egyes díjcsomagokban kedvezménnyel kínált készülékeket – a Szolgáltató esetenként csak korlátozottan teszi lehetővé.

Felek a készülékre vonatkozóan adásvételi szerződést kötnek. A készülék költségeire az adásvételi szerződés és a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

A Szolgáltató havonta Számlafizetőnként 1 darab – illetve az adott műszaki feltételek által megengedett legkevesebb számú – csoportos számlát állít ki a Számlafizető(k)részére, mely(ek)en a Számlafizető azonosító(k) alatt az összes meglévő SIM-kártya forgalmának az összesített kiszámlázása megtörténik.

A Számlafizetők arra vállalnak kötelezettséget, hogy az Előfizetői Szerződésben, illetve a készülék adásvételi szerződésben meghatározott szolgáltatás-hozzáférési pontokkal kapcsolatosan felmerült költségeket beleértve különösen az igénybe vett szolgáltatások díjait az Előfizető helyett a Szolgáltató részére az Előfizetői Szerződés, illetve a készülék adásvételi szerződésben rendelkezései szerint megfizetik.

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

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

7.2.1. Az Előfizető a díjakat készpénzben, banki átutalással, hitelkártyával, postautalványon, készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül, a Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével, illetve a Vodafone honlapján (<http://www.vodafone.hu/szamlabefizetes>) keresztül vagy a Szolgáltató előzetes kifejezett hozzájárulása esetén csoportos beszedési megbízás útján teljesítheti.

7.2.2. Az ATM automatákon keresztüli díjfizetés során az Előfizetőnek a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. Amennyiben az Előfizetőnek több számlafizetője van, úgy az ATM automatákon keresztüli díjfizetés nem valósítható meg.

7.2.3. A Szolgáltató a díjak teljesítését a Szolgáltató díjbeszedő partnerein keresztül is lehetővé teszi. A díjbeszedő partnerek a befizetéseket a Szolgáltató nevében eljárva, a Szolgáltató megbízott pénztáraként veszik át.

A szolgáltató megbízott díjbeszedő partnerei és az általuk biztosított díjfizetés módjai:

- Magyar Lapterjesztő Zrt. (Székhely: 1097. Budapest, Táblás utca 32.) mint adafeldolgozó: A díjfizetés a díjbeszedő partner által üzemeltetett üzlethálózatban, (Inmedio, Relay és hírlapárusító üzletek) POS terminálokön lebonyolított tranzakciók során készpénzzel vehető igénybe. A díjfizetés során az Utólag Fizető Előfizetőnek a kifizetéssel érintett előfizetői jogviszonyhoz/SIM kártyához tartozó mobil hívószámot szükséges megadnia. A díjbeszedő partner a sikeres befizetést követően az átvételt igazoló pénztári, nem adóügyi bizonylatot állít ki. A tranzakcióért a Szolgáltató és a díjbeszedő partner külön díjat nem számol fel, azonban ezen díjfizetési mód nem tesz eleget az egyes díjcsomagok igénybe vétele esetén vállalt e-Pack fizetési módoknak, mely maga után vonhatja az e-Pack feltételek nem teljesítése miatti díj kiszámlázását.

7.2.4. 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 bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM automatán keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- csoportos beszedési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel
- A Vodafone honlapján (<http://www.vodafone.hu/szamlabefizetes>) keresztül történő befizetés esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- A Szolgáltató díjbeszedő partnereinek igénybe vételével történő befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető sikeres befizetést hajt végre a díjbeszedő partnernél.

7.2.5. A csoportos beszedési megbízás esetén, amennyiben az érintett pénzüintézet (bank) kétszer egymás után visszautasítja a Szolgáltató beszedési igényét, úgy az Előfizető a továbbiakban a díjakat csak készpénzben, készpénz-átutalási megbízással, ATM automatákon keresztül egyenlítheti ki. Ezután – a Szolgáltató által kezdeményezett fizetési mód váltást követően – a csoportos beszedési megbízás, mint fizetési mód, csak három hónap elteltével választható ismételt.

7.2.6. A Szolgáltató jogosult a számlában megadott fizetési határidő eredménytelen leteltét követően napi késedelmi kamatot felszámítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után. A kamatfizetési kötelezettség Üzleti Előfizetőknél a 2017.08.01. előtt kötött előfizetői szerződések esetén a késedelem 31.

napjától, a 2017.08.01. után kötött előfizetői szerződések esetén a késedelem első napjától esedékes. A késedelmi kamat mértéke évi 12 százalék.

7.2.7. Szolgáltató az Előre Fizető díjú előfizetői szolgáltatások kivételével az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat az alábbi bontásban köteles feltüntetni:

- valamennyi eltérő díjú hívásirány
- hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött szolgáltató
- emelt díjas hívások
- távsvavazás
- SMS
- MMS
- fogadott hívások után fizetendő díjak
- telefonszolgáltatás útján igénybevett nem telefonszolgáltatások díja.

A számlamellékletben Szolgáltató külön feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.

Nem beszédcélú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a számlamelléklet hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:

- adatforgalom időpontja
- adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartalom
- egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj
- adatforgalom díja.

A hívó előfizető számára ingyenes hívások – beleértve a hatóság által nem azonosítható hívószámként megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat – nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

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

#### **7.3.1 A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

Az Előfizető Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szembeni kártérítés iránti igényét a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított egy éven belül érvényesítheti. A Szolgáltató kártérítési felelőssége a felhasználó vagyonában okozott kárra terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik. Az Előfizető által szervizelésre leadott, hibás vagy hibásnak vélt készülékeken a gyártók szervizei minden esetben szoftver-frissítést végeznek. Ez nem minősül javításnak, de a gyártók előírásai alapján kötelező megtenni azért, hogy az esetleges, a felhasználó által még nem is észlelt hibákat megszüntesse. A készülék memóriatartalma (telefonkönyv, játékok stb.) a szervizelés során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató a felelősséget nem vállalja.

#### **7.3.2 Az Előfizetői kártérítési igénnyel kapcsolatos eljárás**

Az Előfizetői kártérítési igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **7.3.3. Az Előfizető kártérítési felelőssége**

Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) Kártyán bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a Mobil rádiótelefon szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 30 illetve 15 napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megromlásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

#### **7.3.4. Az átvitt adattartalomért való felelősség**

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevétele során az általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető számítógépeiben, vagy azok adattárolmányában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle ésszerűen elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

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

#### 7.3.5. Az elévülés szabálya

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)). A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

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

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

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

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

7.4.2.1. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj 1/15-öd (egy tizenötöd) része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj 1/30-ad (egy harmincad) részének 8-(nyolc)szorosa, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben vállalt határidőre a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg, beleértve azt az esetet is, amikor a szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

7.4.2.2. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére Szolgáltató neki felróható műszaki okból nem képes, továbbá a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását, és fenti esetek miatt az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az Általános Szerződési Feltételek 6.2.2.1 pontjában foglalt kötbér felét köteles fizetni.

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

### **8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A kapcsolódó szabályokat az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

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

8.2.1. Mobil rádiótelefon és mobil internet szolgáltatás esetén szünetmentes szolgáltató váltás nem lehetséges.

#### **8.2.2. Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén**

Szünetmentes szolgáltató váltás esetén a Szolgáltató minden esetben telekommunikációs partnereinek folyamatai szerint jár el. A szünetmentes szolgáltató váltás csak ott jöhet létre, ahol azt az Előfizetőnek helyhez kötött telefonvonalon hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató folyamatai is lehetővé teszik.

A szövegerőtelenség kedvéért a jelen pontban a továbbiakban a szünetmentes szolgáltató váltásban részt vevő azon Internet szolgáltatót, akivel a jogviszonyát az Előfizető meg kívánja szüntetni, mint „Szolgáltató 1”, az új Internet szolgáltatót, akivel az Előfizető előfizetői jogviszonyt kíván létesíteni, mint "Szolgáltató 2" jelöljük.

Jelen pont alkalmazásában díjtartozás: a Vodafone Magyarország Zrt. által ADSL Internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár az Előfizető részére kiállított, és az Előfizető által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a Szolgáltató 2-vel létesítendő jogviszony kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg. Nem minősül díjtartozásnak az Előfizető részére a Szolgáltató 1 által az Előfizető által a határozott időtartam alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Előfizetővel szemben a Szolgáltató 1 által kötbérként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint a szünetmentes szolgáltató váltás feltételei az Előfizetőre nézve a következők:

- A szünetmentes váltás biztosítására rendelkezésre álló idő nagyon rövid, ezért a folyamatban az Előfizetőnek is aktív közreműködése szükséges. Amennyiben a rá vonatkozó határidőket nem tartja be, a szolgáltatók nem tudják biztosítani a kiesési idő nélküli ADSL Internet szolgáltatást. Ebben az esetben a Szolgáltató részére benyújtott reklamáció elutasítható.
- Az Előfizető Előfizetői Szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői Szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon.
- Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató 1-et kívánja egy másik szolgáltatóra váltani, abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizetőnek Szolgáltató 1 felé díjtartozása nem áll fenn.
- Határozott időtartamon belüli szolgáltató váltás esetén Szolgáltató 1 csak abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizető a határozott időtartamon belüli szerződésmegszakítás miatt kiállított kötbér terhelő levél alapján felszámított kötbért megfizette.
- Szolgáltató 1 elutasíthatja a szolgáltató váltási kérelmet, ha Előfizető eláll a szünetmentes szolgáltató váltási szándékától és ezt Szolgáltató 1-nek jelzi.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 1 feladatai a következők:

- Együttműködés az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint Szolgáltató 2 feladatai a következők:

- Együttműködés az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatóval, Szolgáltató 1-el és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.
- Előfizető tájékoztatása a szolgáltató váltás folyamatáról, az igénybevétel lehetőségéről.
- Előfizető tájékoztatása a szünetmentes szolgáltató váltás meghiúsulásának okáról.

Szünetmentes szolgáltató váltás csak abban az esetben valósulhat meg, ha a régi (lemondani kívánt) és az új (megrendelni kívánt) szolgáltatás paraméterei mindenben (státusz, jelleg, típus, sáv szélesség) egyeznek.

A hivatkozott együttműködési megállapodás értelmében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamata a következő:

- Az Előfizető Előfizetői Szerződés jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői Szerződés megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon. Szolgáltató 2 tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy a Szolgáltató 1-nél ne álljon fenn határozott időtartam, továbbá, hogy a fennálló Előfizetői Szerződésből eredő díjtartozását az Előfizető Szolgáltató 1-nél rendezze.
- Szolgáltató 2 az Előfizető igénybejelentésének benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi a szolgáltató váltási igénybejelentést az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve a szolgáltató váltás szándékát.
- A Szolgáltató részére, annak kiskereskedelmi helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásának nyújtásához a telekommunikációs partnerei által nagykereskedelmi szerződés alapján továbbértékesített „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatást nyújtó Magyar Telekom Nyrt. illetve Invitel Zrt. az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- Az igénybejelentés elutasítása esetén az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti Szolgáltató 2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor 2 (kettő) munkanapon belül megkeresi Szolgáltató 1-et a következő bekezdés szerinti Tájékoztatás megadása céljából.
- A Szolgáltató részére, annak kiskereskedelmi helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásának nyújtásához telekommunikációs partnere által nagykereskedelmi szerződés alapján továbbértékesített „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatást nyújtó Magyar Telekom Nyrt. illetve Invitel Zrt. megkeresését követő 5 (öt) - a jelen folyamatleírás utolsó bekezdése alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) - munkanapon belül Szolgáltató 1 tájékoztatást (jelen pontban a továbbiakban a „Tájékoztatás”) nyújt az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatónak az Előfizető Szolgáltató 1-gyel fennálló határozott időtartam, vagy díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Előfizető szolgáltató váltási szándékától elállt. Amennyiben a Szolgáltató 1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatónak, úgy az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató a szolgáltató váltást a következő bekezdésben írtak szerint elvégzi.
- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján nem áll fenn az Előfizetőnek sem a Szolgáltató 1-gyel hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői Szerződése, sem díjtartozása, illetve ha a Szolgáltató 1 határidőben nem nyújt Tájékoztatást az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatónak, az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató a Szolgáltató 1 illetve Szolgáltató 2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi a szolgáltató váltást.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői Szerződése van, úgy erről az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t, aki ismételt felhívja az Előfizető figyelmét a szolgáltató váltás feltételeire.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizető időközben elállt a szolgáltató váltási szándékától, úgy erről a Szolgáltató 1 egy (1) munkanapon belül tájékoztatja az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t.
- A Szolgáltató 2 - döntésétől függően – az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató Tájékoztatását követő 2 (kettő) munkanapon belül közvetlenül megkeresheti a Szolgáltató 1-et, amely a megkereséstől számított 1 (egy) munkanapon belül, az Előfizető szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Előfizető nyilatkozatát, vagy az új a Szolgáltató 1 és az Előfizető által megkötött Előfizetői Szerződés azon részét, amely a Szolgáltató 2 számára bizonyítja, hogy az Előfizető a szolgáltató váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles Szolgáltató 2 részére megküldeni.

- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek a Szolgáltató 1-gyel kötött Előfizetői Szerződésből eredően díjtarozása áll fenn, az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről Szolgáltató 2-t, aki felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a díjtarozása megfizetését igazolja Szolgáltató 2-nél. Szolgáltató 1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.
- Az Előfizető a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői Szerződésből eredő díjtarozása teljesítésének Szolgáltató 2-nél történő igazolását követően Szolgáltató 2 egy (1) munkanapon belül megerősíti a szolgáltató-váltási igényt az Előfizető részére illetve az Invitel Zrt. elektronikus hírközlési szolgáltatónál. A Szolgáltató részére, annak kiskereskedelmi helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásának nyújtásához a Szolgáltató telekommunikációs partnere által nagykereskedelmi szerződés alapján továbbértékesített „Nagykereskedelmi Gyors Hozzáférés” szolgáltatást nyújtó Magyar Telekom Nyrt. a szolgáltató-váltási igény Szolgáltató 2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül a Tájékoztatás megadása céljából megkeresi Szolgáltató 1-et. A Tájékoztatás tartalmára, illetve a szolgáltató váltás további folyamataira a fentebb írtak megfelelően alkalmazandóak.

Szolgáltató 1 függetlenül attól, hogy az Előfizető ténylegesen szolgáltatót kíván-e váltani, a szolgáltató váltásra irányuló kérelem jóváhagyása után az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti. Amennyiben a szolgáltató váltásra irányuló kérelmet Szolgáltató 1 elutasítja a megfelelő indokkal, az Előfizetői Szerződés nem tekintendő felmondottnak, kivéve, ha felmondási szándékát Előfizető előzetesen írásban jelzi Szolgáltató 1 felé.

Szolgáltató 2 nem vállal felelősséget azért, hogy a nem a Szolgáltató 2 érekkörében felmerülő folyamatok lépések során a megrendelés szünetmentes szolgáltató váltásként fog megvalósulni.

Amennyiben az Előfizető megrendelését Szolgáltató 2 nem tudja szünetmentes szolgáltató váltásként megvalósítani, a Szolgáltató ezt jelzi az Előfizetőnek, aki nyilatkozik, hogy megrendelését a normál létesítési folyamat szerinti eljárás esetén is fenntartja-e.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltató váltás esetében szerelési munkálatokra is szükség van, legfeljebb 48 óras üzemszünet előfordulhat a szolgáltatás nyújtása során.

Amennyiben Előfizető már meglévő „csupasz” ADSL szolgáltatását kívánja hordozni, a szolgáltató váltás kezdeményezésekor köteles a Szolgáltató 2 részére SD/AD azonosítóját megadni, ennek hiányában a Szolgáltató 2 a szolgáltató váltást nem tudja megindítani. Ezen SD/AD azonosítót az Előfizető Szolgáltató 1-től tudja beszerezni.

Egyes ADSL szolgáltatások esetében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamat a fentebb írtaktól eltérő lehet, erről bővebb tájékoztatást az ügyfélszolgálat nyújt.

Tekintettel arra, hogy Előfizető kellő informáltsággal bír a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződésének tartalma, így különösen a vállalt határozott időtartam vonatkozásában, Előfizető abban az esetben is köteles Szolgáltató felé megfizetni a határozott időtartam vállalás leteltét megelőző szolgáltató váltásból eredő, jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti kötbérterhet, amennyiben a Szolgáltató mint Szolgáltató 1 nem tesz határidőben eleget a fenti folyamatleírás szerinti tájékoztatási előírásnak az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató irányában.

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

Nem alkalmazandó a Szolgáltató esetében.

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

- 9.1.** Az Előfizetői Szerződés időtartama az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint határozott vagy határozatlan lehet. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének szabályait az ÁSZF 12.3-12.7 pontok tartalmazzák.
- 9.2.** Felek eltérő megállapodása hiányában a Kisvállalati Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit bemutatja.
- 9.3.** Felek megállapodása esetén a Kisvállalati Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés bármilyen időtartamra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően nem ajánlja fel a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit nem mutatja be.
- 9.4.** Közép- és Nagyvállalati előfizetők esetén a felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában határozott időtartamú Előfizetői Szerződés bármilyen időtartamra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően nem ajánlja fel a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit nem mutatja be.
- 9.5.** Amennyiben felek az Előfizetői Szerződésben úgy állapodnak meg, a határozott időtartam lejártát követően a szerződés automatikusan határozatlan időtartamúvá alakul. A határozatlan időtartamú szerződés díjaira, amennyiben az Előfizetői Szerződés díjszabása tartalmaz a határozatlan időtartamú szerződésre meghatározott díjakat akkor azok alkalmazandóak, azok hiányában az Alaptarifára.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság:**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,**

A Szolgáltató által kezelt előfizetői, felhasználói és számlafizetői adatok fajtáit, azok kezelésének, harmadik fél részére történő továbbításának célját, az adatkezelés jogalapját, az adatok Szolgáltatónál történő tárolási időtartamát a 3. melléklet tartalmazza.

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

### 10.2.1. Az adatbiztonság biztosítása a Szolgáltatónál

Az adatbiztonságra vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete ad részletes iránymutatást.

### 10.2.2. Harmadik fél általi adatkezelés

A harmadik fél általi adatkezelés az Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletében foglaltak szerint történik.

### 10.2.3. A személyes adatok kezelésének jogalapja

A személyes adatok kezelésének jogalapjával kapcsolatos részletes szabályokat az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

### 10.2.4. A személyes adatok megsértése

A személyes adatok megsértésével kapcsolatos részletes szabályokat az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

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

Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a változások Előfizető általi haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem felel, azonban a Szolgáltató követelheti az Előfizetőtől az Előfizető szerződésszegésére tekintettel felmerülő kárának megtérítését.

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

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen, ha a jelen Általános Szerződési feltételek másként nem rendelkeznek- szóban a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatok, márkaképviselőken és viszonteladói hálózatában személyesen, levélben, emailben teheti meg (Általános Szerződési Feltételek 6.3.2. pontja).

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

A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 10. pontja, továbbá a 3. számú melléklete ad részletes iránymutatást.

Az egyes nyilatkozatok megtételének részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete tartalmazza.

Nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

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

### **12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

#### **12.1.1. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei**

Az Előfizetői Szerződés Általános Szerződési Feltételekből és Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

A módosítás esetei:

- I./ Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása;
- II./ Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- III./ Az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása;
- IV./ Közép- és Nagyvállalatnak minősülő Előfizető Előfizetői Szerződésének Szolgáltató általi egyoldalú módosítása

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

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

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

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

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

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

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

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

Tarifacsomagoknak, opcióknak, szolgáltatásnak, illetve szolgáltatás egyes elemeinek a Szolgáltató által a jövőre nézve történő megszüntetése esetén, amennyiben az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételét követően az értesítésben megjelölt határidőn belül és feltételekkel másik tarifacsomagra nem vált, illetve - amennyiben felmondásra jogosult- felmondása folytán meg nem szűnik szerződése, az Előfizető tarifacsomagja az Alaptarifára módosul a határidő lejártával az egyedi Előfizetői Szerződés alapján.

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

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

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően 8 napon belül, illetőleg a módosításra vonatkozó ajánlatban megjelölt határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártána napján tértivevényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 9.1. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

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

## 12.1.2. A szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra

II) Az egyoldalú szerződés módosítás esetei:

- (1) Az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- (2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- (3) Az Előfizetői Hívószám megváltoztatása

(1) Az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - a. a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknél nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b. a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - c. elírások javítása;
  - d. a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - e. tarifacsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
  - f. szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - g. egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- iii. a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy
- iv. az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek.

Az Általános Szerződési Feltételek lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben azok nem érintik a már meglévő szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terhetet.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban ezt a Szolgáltató köteles központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Ha a szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt az Eht. rendelkezései szerint értesíteni, az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi Előfizetői Szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - a. a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b. a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - c. az elírások javítása;
  - d. a közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - e. egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások.
- ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- iii. a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja; vagy
- iv. az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások (kivéve a Kisvállalati előfizetők esetén), megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, továbbá az olyan költség – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ii. vagy iii. pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Az egyedi Előfizetői Szerződés lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a szolgáltatás természetéből ilyenek következnek.

A Kisvállalati előfizetőnek minősülő Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésének időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről, mely tájékoztatás megtörténtéről Előfizetői az egyedi Előfizetői Szerződésben nyilatkozik.

Új szolgáltatás bevezetése nem értelmezhető a meglévő egyedi Előfizetői Szerződés módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása- a feleknek az egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén-, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht.144.§ (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek.

Ha a szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben jogosult az egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt az Eht. rendelkezései szerint értesíteni, az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Kisvállalati előfizetőnek minősülő Előfizető esetén Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a (2) bekezdés ii. illetve iii. pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

(3) Az Előfizetői Hívószám megváltoztatása:

Előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot kártérítési kötelezettség nélkül az alábbi esetekben jogosult megváltoztatni:

- ha előfizető kéri
- ha műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen – amennyiben ennek szükségességét a hatóság igazolta
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi

Erről az Előfizetőt a tervezett változtatás előtt legalább 30 nappal a Szolgáltató tájékoztatja, az ezzel kapcsolatos tudnivalók egyidejű közlése mellett.

III./ Az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása;

Az Előfizetőt az egyedi Előfizetői Szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződési Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak a Szolgáltató vagy az Előfizető magatartásától függetlenül módosulnak a fogyasztói árindex változása esetén.

A díjváltozás mértéke megegyezik a fogyasztói árindex változásának mértékével.

Az Előfizetőt az egyedi Előfizetői Szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződési Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árindex növekedésével arányban automatikusan módosulnak a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közzétett adatok alapján a fogyasztói árindex (infláció) 1 % mértékű növekedése esetén, a megelőző év december 31-i mértékhez képest. A díjak automatikus módosulásának időpontja az éves fogyasztói árindex változásának Központi Statisztikai Hivatal honlapján történt közzétételt követő második hónap első napja. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. Amennyiben az adott naptári évben a fogyasztói árindex növekedése nem éri el a jelen pontban meghatározott mértéket, Szolgáltató a díjak módosítását elhalasztja mindaddig, amíg a fogyasztói árindex több év alatti együttes növekedése a jelen pontban meghatározott mértéket el nem éri.

A Szolgáltató az automatikus áremelkedés érvényesítéséről saját döntése alapján lemondhat, amiről értesíti az Előfizetőt.

### **12.1.3. Az Előfizető tájékoztatásának módja**

Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés módosítása esetén:

Közzététel:

Az Általános Szerződési Feltételeket –ideértve annak módosításait- a Szolgáltató az 1.5. pontban meghatározott módon és ideig elérhetővé teszi. A nyilvánosságra hozott Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató ingyenesen teszi elérhetővé.

Az Általános Szerződési Feltételeket azok minden módosulása esetén a módosulás hatálybalépését 30 nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyiségben, internetes honlapján, továbbá az ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást nyújt, valamint megküldi a Hatóságnak.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken a fenti 30 napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

Értesítés:

Jelen pontban az Értesítésről meghatározott szabályok a Szolgáltató által az Előfizetőnek küldött valamennyi értesítésre (különösen módosítás, felmondás, számlaküldés, panaszügyintézés) értelemszerűen irányadóak.

A Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőket kivéve az akciókat tartalmazó melléklet módosításáról.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken a fenti 30 napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt köteles központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- i. számlalevélben (amennyiben a szolgáltató küld ilyet), illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- ii. ha a szolgáltató számlalevelet nem köteles küldeni vagy a számla küldésére nincs mód, mert az értesítésre jogszabály által előírt időpont megelőzi a számlalevél küldésére az Általános Szerződési Feltételek által előírt megküldési időpontot, a Szolgáltató –választása szerint- jogosult:
  - a. az Előfizetőt az előfizetői szolgáltatás jellegéhez igazodóan közvetlen értesítéssel (például postai úton, szóban telefonon, SMS-ben, MMS-ben);
  - b. elektronikus levélben az Előfizető által megjelölt e-mail címen;
  - c. egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon közzétételre utalással;
  - d. az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, ez utóbbi esetben egyidejűleg köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az Előfizető hozzájárulása esetén a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére, ez esetben a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt (1) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy (2) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Nem alkalmazható a d) pont szerinti értesítési mód, ha az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési és egyéb kapcsolódó díjak, - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat, a szerződés megszűnésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:

(1) Az i.pont -számlalevél, számlaértesítő elektronikus levél esetén

- a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások közérthető, áttekinthető, rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;

e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetén szolgáltatásonként elkülönítve;

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a módosítást a Szolgáltató indokolja;

g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

(2) A ii. a-c) pontjai (az Előfizetői Szolgáltatás jellegéhez igazodó, továbbá telefonon, SMS-ben, MMS-ben, emailben, egyéb elektronikus hírközlési eszköz útján tett értesítés) esetében:

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

b) amennyiben lehetséges pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;

c) közzétett Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;

d) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A Szolgáltató az Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő a)-c) pont szerinti értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- i. a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
- ii. az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- iii. a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési igazolás alapján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

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

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

#### **12.1.4. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

Amennyiben Szolgáltató általi egyoldalú módosítás a Kisvállalati előfizetőnek minősülő Előfizetőre nézve bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma -, a Kisvállalati előfizetőnek minősülő Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú, felmondására. Vodafone által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az előfizetői szolgáltatás, illetőleg az előfizetői szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele, vagy az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése. Amennyiben a Megállapodás módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása, mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Vodafone megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének

## **12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve ha a Szolgáltatónak az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult, közvetlen elektronikus levélben (email) vagy közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a felek megállapodása szerint lép hatályba.

Az Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezésnek az a magatartás minősül, amellyel a Vodafone-nal előfizetői jogviszonyban álló személy a saját nevében, vagy meghatalmazottja útján az igénybe vett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban rendelkezik, illetőleg az Előfizetői Szerződése keretében új szolgáltatást rendel meg vagy eseti szolgáltatást vesz igénybe.

A Szolgáltató visszautasíthatja az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van. A kiküldött hőközi számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válthat számlázási ciklust. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető számára korlátozva van.

Amennyiben az Előfizető az írásban megkötött szerződés módosítását szóban vagy automata önkiszolgáló rendszeren (IVR) keresztül kezdeményezi, és a kezdeményezés megfelel az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak, és azt a Szolgáltató szóban vagy automata önkiszolgáló rendszeren (IVR) keresztül elfogadja, az Előfizetői Szerződés az előfizető szerződésmódosítási kezdeményezésének megfelelően módosul.

Az Előfizető által bármilyen formában kezdeményezett kétoldalú Előfizető Szerződés módosításra, és értelemszerűen az így módosított Előfizetői Szerződésre az ÁSZF 2.1. pontjában az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó rendelkezések irányadók.

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

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

Szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás esetében, a leendő jogutód csak abban az esetben válhat Üzleti Előfizetővé, ha megfelel az Üzleti Előfizetőre a Vodafone Üzleti Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételeknek, ellenkező esetben Lakossági Előfizetőként van lehetősége a Szolgáltatóval előfizetői szerződést kötni. Más formában tevékenységet végző Előfizető esetében szerződés alapján vagy jogutódlás címén átírára nincsen lehetőség.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ha helyhez kötött telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén a helyhez kötött telefonvonal átírására kerül sor, az Előfizető ezt a Szolgáltatónál köteles bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető a mobil hívószámához tartozó előfizetés előfizetői jogviszony átírását kezdeményezi, az előfizetéshez tartozó vezetékes szám automatikusan lecserélésre kerül, amennyiben az előfizetői jogviszony átírásának eredményeként az új Előfizető székhelyének és telephelyének földrajzi címe közül egyik sem tartozik a korábban használt vezetékes körzetbe.

#### 12.2.2. Változás az Előfizető státuszában

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

Ha telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás esetén az Előfizető vagy a helyhez kötött telefonvonal előfizetője az előfizetői jellegben történő változást a helyhez kötött telefon szolgáltatójánál jelenti be, az Előfizető az előfizetői jelleg változásáról 8 (nyolc) napon belül köteles a Szolgáltatót értesíteni.

A módosítás átfutási ideje - amennyiben sem a Szolgáltató, sem az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

#### 12.2.3. Változás a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás helyében (áthelyezés)

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet. Amennyiben az Előfizető a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezését olyan a Szolgáltató által le nem fedett földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés az Előfizető választása szerint változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig, de legfeljebb a jelen Általános Szerződési Feltételek 5.1. fejezetében meghatározott

tartamig az előfizetői jogviszony szünetel. Amennyiben az Előfizetői Szerződés ilyen szünetelés folytán szűnik meg, az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszűnt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezése az Előfizető kérése alapján legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban megtörténik abban az esetben, ha az Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt vagy elektronikus úton megtesz és megküld, illetve az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja, továbbá az áthelyezésnek nincs műszaki akadálya. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó. Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti.

Az ADSL szolgáltatás áthelyezésének ideje alatt az Előfizető a szünetelésre vonatkozó havi díjakat köteles megfizetni. A csökkentett díjat a Szolgáltató utólag, a tényleges szünetelési idő ismeretében, jóváírás formájában érvényesíti. A határozott idejű szerződés időtartama az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás helyhez kötött telefon előfizetéses vagy helyhez kötött telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás keretén belül vehető igénybe. Helyhez kötött telefon-előfizetésesnek az a ADSL szolgáltatás minősül, mely létesítésének és használatának feltétele a helyhez kötött telefonvonalon az Előfizető részére elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására egy elektronikus hírközlési szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződés, szemben a helyhez kötött telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatással, ahol a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásának feltétele csupán a Magyar Telekom Nyrt. illetve az Invitel Zrt. hálózatához való hozzáférés.

a. Helyhez kötött telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás esetén:

- Ha az Előfizető a telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén az ADSL szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges helyhez kötött telefonvonalat is áthelyeztet az elektronikus hírközlési szolgáltatóval az új telepítési címre, és a helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatónál nem változik meg az Előfizető ügyfélszáma, az ADSL szolgáltatás áthelyezése csak a telefonvonal áthelyezése után történhet meg, és csak abban az esetben, ha az Előfizető által bejelentett új telepítési címen a műszaki feltételek adottak az ADSL szolgáltatás igénybe vételéhez. Az ADSL szolgáltatás áthelyezése a telefonvonal áthelyezése után legfeljebb 30 napon belül történik meg.
- Ha a helyhez kötött telefonvonal Előfizetője, amiről az ADSL szolgáltatást áthelyezik azonos annak a helyhez kötött telefonvonalnak az Előfizetőjével, amelyre az ADSL szolgáltatást áthelyezik, és az áthelyezést az Előfizető részére azelektronikus hírközlési szolgáltató is lehetővé teszi.
- Mivel a helyhez kötött telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás feltétele a telefonvonal, a telefonvonal és a rá telepített ADSL szorosan kapcsolódik egymáshoz, az Előfizető az áthelyezést indíthatja a helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatón keresztül is. A helyhez kötött telefonvonal áthelyezése maga után vonja a rá telepített ADSL áthelyezését is, ill. az ADSL áthelyezése maga után vonja a hozzá kapcsolódó helyhez kötött telefonvonal áthelyezését is, kivéve, ha az Előfizető írásban vagy elektronikus úton kifejezetten másképpen (de jelen Általános Szolgáltatási Feltételektől nem eltérő módon) rendeli meg azt.
- Amennyiben az ADSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen az ADSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adottak, vagy az Előfizető kérésére az ADSL nem kerül a hozzá kapcsolódó vonallal együtt áthelyezésre, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

b. Helyhez kötött telefon-előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás esetén:

- Amennyiben az ADSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen az ADSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adottak, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### 12.2.4. Sáv szélesség módosítása

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

#### 12.2.5. Utólag fizető előfizetői csomagok közötti váltás

Bármely díjcsomagra való váltás az adott tarifacsomag igénybevételére vonatkozó az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételek szerint lehetséges.

Az utólag fizető csomagról aktuálisan kereskedelmi forgalomban kapható utólag fizető csomagra lehet váltani.

Az utólag fizető csomagok között akkor válhatnak az Előfizetők, ha nincs tartozásuk, fizetési hátralékuk. Tarifaváltásra számlázási ciklusonként egyszer van lehetőség. Határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama alatt a tarifacsomag-váltás nem lehetséges. A tarifacsomag-váltást utólag fizető tarifacsomagok között 48 órán belül vállalja a Szolgáltató.

Határozott idejű szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött szolgáltatásai feltételek (így különösen: tarifacsomag, illetve opció) módosítására az Egyedi Előfizetői Szerződés Felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Tarifacsomag, illetve opció-váltás abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető által választott új tarifacsomag és opció együttes havidíja magasabb, mint a határozott idejű szerződésében megkötött tarifacsomag és opció együttes havidíja. Az új tarifa és opció a határozott időtartam hátralévő része alatt kizárólag ugyanilyen módon módosítható.

Tarifacsomag váltás esetén a számlázási időszak kezdete és a tarifaváltás napja közötti időszakra, illetve a tarifacsomag váltás és a számlázás napja közötti időszakra számított arányos törthavi havidíjak kerülnek kiszámlázásra, és a teljes forgalmi keret is időarányosan használható fel.

#### 12.2.6. Havi előfizetési díjas (Utólag Fizető) előfizetésről Vodafone feltöltőkártyás csomagra (Előre Fizető előfizetés) váltás

Üzleti Előfizetések esetében nincs rá lehetőség.

#### 12.2.7. Előre fizetőről a havi előfizetési díjas tarifacsomagra váltás feltételei

Üzleti Előfizetések esetében nincs rá lehetőség.

#### 12.2.8. Előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiánya miatt megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szövegvázlatból az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. E szolgáltatás, amennyiben a megváltoztatásra a jelen 12.1.2. II pont (3) bekezdésében megjelölt esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A szolgáltatás díja a mindenkor hatályos Üzleti Általános Szerződési Feltételek 1. sz. Díjszabás mellékletében kerül meghatározásra.

Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján ad tájékoztatást a hívószám más előfizetőhöz rendelésének megtörténtéig, de legfeljebb a hívószám megváltozásától számított 1 évig.

Amennyiben az Előfizető Vezetékes telefonszám szolgáltatással rendelkezik, annak használatára vonatkozó speciális szabályokat a 3.1.2.38. pont tartalmazza.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

#### 12.3.1. A felmondás közlésének módja

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

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

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

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

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

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a. a felmondás indokát,
- b. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a következő bekezdés tartalmazza.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

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

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

- a. az előfizető bármely módon – így például, de nem kizárólag a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatásoknak az Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében foglaltakat sértő igénybevitelével – akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b. amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.3. pontjában meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára,
- c. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,

- d. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- e. az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag, ha
  - i. az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használja;
  - ii. a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető- vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;
  - iii. alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik,
  - iv. az Előfizető a csomagkapcsolt (GPRS alapú) szolgáltatások igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez.
- f. amennyiben az Előfizető az arra meghatározott határidőn belül nem tett eleget az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.2 pontjában meghatározottaknak:
- g. az Előfizető súlyosan vagy ismételten megszegi az Előfizetői Szerződést.

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

12.3.3.A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő 2. (második) értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Közép- és Nagyvállalati előfizető esetén Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 10 (tíz) napos felmondási idővel mondhatja fel.

12.3.4. Kisvállalati Előfizető esetén nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
  - b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
  - c) ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
- A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

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

12.3.5. Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult az Általános Szerződési Feltételek jelen pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető az Általános szerződési Feltételek 6.2.4. pont

szerinti díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

12.3.6. A Szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és

- a. a 12.3.2. vagy 12.3.3. pontokban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b. a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

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

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

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

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

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

12.3.11.A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.12.A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

#### **12.4. Az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés szóban (telefonon), írásban vagy elektronikus úton jogosult megszakítani.

A szóbeli (telefonos) megszakítási jog a Központi Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége útján gyakorolható, míg az írásbeli megszakítási jog a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán, márkaképviselőin, viszonteladói hálózatában.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést elektronikus úton jogosult megszakítani ráutaló magatartással:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- telefon útján a megszüntetésre vonatkozó jognyilatkozat közlése
- elektronikus levél útján.

A szóbeli megszakítás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: megszakítani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető megszakítási jogosultságának ellenőrzéséhez az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat, valamint az Előfizető ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható.

Az írásbeli megszakítás esetén Előfizető köteles a megszakítást ellátni az Általános Szerződési Feltételek 2. pontjának képviseletre vonatkozó szabályai szerint és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: megszakítani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve.

Az elektronikus felületen történő megszakítást Előfizető a Szolgáltató Üzlethelyiségében gyakorolhatja. Az elektronikus felületen gyakorolt megszakítás esetén Előfizető köteles a megszakítást ellátni elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: megszakítani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve.

A Központi Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címére elküldött elektronikus levél útján közölt megszakítás esetén Előfizető köteles az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: előfizetés(ek)hez tartozó hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve.

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

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

A megszakítás megtételének napja az a nap, amikor az Előfizető által megtett megszakítás a Szolgáltató tudomására jut.

A megszakítás megküldésének napja az a nap, amikor az Előfizető által postai úton vagy elektronikus levél útján küldött írásbeli megszakítást a Szolgáltató kézhezveszi.

Amennyiben a megtétel vagy megküldés napja munkaszüneti napra esik, abban az esetben az azt követő munkanap minősül a megtétel vagy megküldés időpontjának. A határidő számítása szempontjából a határidő első napjának a megtétel vagy megküldés napját követő első munkanap minősül.

A Szolgáltató a 12.6.7 pontban meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani,
- b) az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

#### 12.4.1. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes felmondása

12.4.1.1. Felek erre vonatkozó megállapodása hiányában a Kisvállalati Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést jogosult azonnali hatállyal bármikor felmondani további jogkövetkezmények nélkül. Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

Közép- és Nagyvállalati előfizető esetén a felmondási idő 15 (tizenöt) nap.

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

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

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel, az alábbiakban meghatározott esetekben:

- ii. Amennyiben Szolgáltató általi egyoldalú módosítás a Kisvállalati előfizetőnek minősülő Előfizetőre nézve bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma -, a Kisvállalati előfizetőnek minősülő Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú, felmondására.
- iii. Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani. az Előfizető hibabejelentéseitől számított 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket sem követelheti és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet még abban az esetben sem, amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt.
- iv. Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el.
- v. Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben a Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében egyoldalúan módosítja ide

nem értve azt, ha azt az ÁSZF 12.1.2.II./(1) ii. illetve iv. pontjában foglaltak indokolják, amely eset nem keletkeztet az Előfizető számára rendkívüli felmondási jogot.

12.4.3. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártáig, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ezen esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap. Az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(i) A 12.4.3 pontban meghatározott jogkövetkezményt a szolgáltató nem alkalmazhatja, amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződést a 12.4.2. pont ii. vagy iii. vagy iv. alpontjaiban meghatározottak miatt mondja fel az ott meghatározottak szerint.

12.4.4. Felek eltérő megállapodása hiányában az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már a 12.5.5.3 pont (a). alpont szerinti elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, a Kivállalati Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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

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

12.4.7. Vezeték nélküli internet (azaz mobil internet hozzáférési), valamint mobil rádiótelefon szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 (tizennégy) napon belül a lenti 12.6.11. pontban meghatározott jogkövetkezményekkel azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételei helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe. A felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg.

12.4.8. Megszűnés időpontja

- (a) Szerkesztési célra fenntartva
- (b) A határozott idejű szerződés Előfizető általi 12.4.2. ii., 12.4.2. iii. és 12.4.2. iv. pontjai szerinti rendkívüli felmondása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.
- (c) Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.



## **12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

12.5.1. *Közös megegyezés:* Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak, és azzal a feltétellel, hogy a Felek a ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg.

12.5.2. *Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése:* Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével egyidejűleg.

12.5.2.1. *Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (egyéni vállalkozó elhalálása esetén)*

Az egyéni vállalkozó Előfizető elhalálása esetén az öröklésre jogosult (örökös) köteles az Előfizető elhalálásának tényét a Szolgáltató felé a Halotti anyakönyvi kivonat kiállítását követően haladéktalanul bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes hatóság által kiállított Halotti anyakönyvi kivonat eredeti formában történő bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a már bemutatott, eredeti Halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés az elhalálás napjára visszamenőleg szűnik meg.

Számhordozási eljárással az átvevő Szolgáltatóhoz került hívószám esetében az Előfizetői Szerződés - elhalálás ténye miatti - megszűnését követően az érintett hívószám későbbi felhasználására való jogosultsága visszakérül az átadó Szolgáltatóhoz, mint a számkijelölési engedély jogosultjához. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy a Halotti anyakönyvi kivonat bemutatását követően az Előfizetői Szerződés az elhalálás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A Szolgáltató az Előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt – az Előfizető haláláról való fentiek szerinti tudomásszerzését követően - az Előfizető halálának napjával minden további külön feltétel nélkül megszüntnek tekinti.

Ha az öröklésre jogosult (örökös) vagy bármely más személy - az Előfizető elhalálásának napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben - az Előfizetői hívószámmal sajátjaként rendelkezve fizetős forgalmat bonyolít köteles azt a Szolgáltató felé kifizetni.

Amennyiben az elhalálás napját követően volt fizetős forgalom az érintett Előfizetésen (Előfizetéseken) abban az esetben a Szolgáltató jogosulttá válik az elhalálás napja és a legutolsó fizetős forgalom között keletkezett havi-, forgalmi- és egyéb díjakat kiszámlázni az öröklésre jogosult (örökös) részére. Ezen díjakat Végelszámoló számlában számlázzuk ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az öröklésre jogosultat (örököst) terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Öröklésre jogosultnak (örökösnek) az eredeti Halotti anyakönyvi kivonat bemutatására illetve hitelt érdemlően igazolására a Szolgáltató márkaképviselőin vagy a Vodafone Kiemelt Ügyfélszolgálatának elektronikus levelezési címére ([corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com)) elküldött elektronikus levél formájában van lehetősége.

12.5.2.2. *Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (jogutód nélküli megszűnés esetén)*

Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén a végelszámoló vagy a felszámoló (a továbbiakban: Képviselőre jogosult) köteles a jogutód nélküli megszűnés tényét az Előfizető törléséről hozott bírósági végzés meghozatalát követően haladéktalanul a Szolgáltató irányába bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes cégbíróság által az Előfizető cégjegyzékből történt törléséről kiállított, hivatalos dokumentum bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a már bemutatott, cégbírósági dokumentumról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. A Képviselőre jogosult tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés a cégbírósági dokumentumban szereplő, jogutód nélkül történő megszűnés napjára visszamenőleg szűnik meg.

Számhordozási eljárással az átvevő Szolgáltatóhoz került hívószám esetében az Előfizetői Szerződés – a jogutód nélküli megszűnés esete miatti - megszűnését követően az érintett hívószám későbbi felhasználására való jogosultsága visszakerül az átadó Szolgáltatóhoz, mint a számkijelölési engedély jogosultjához. A Képviselőre jogosult tudomásul veszi, hogy a cégbírósági dokumentum bemutatását követően az Előfizetői Szerződés a cégbírósági dokumentumban szereplő, jogutód nélkül történő megszűnés napjára visszamenőleg szűnik meg.

Ha a Képviselőre jogosult vagy bármely más személy - az Előfizető jogutód nélküli megszűnésének napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben - az Előfizetői hívószámmal sajátjaként rendelkezve fizetős forgalmat bonyolít köteles azt a Szolgáltató felé kifizetni.

Amennyiben a jogutód nélküli megszűnés napját követően volt fizetős forgalom az érintett Előfizetésen (Előfizetések) abban az esetben a Szolgáltató jogosulttá válik a jogutód nélküli megszűnés napja és a legutolsó fizetős forgalom között keletkezett havi-, forgalmi- és egyéb díjakat kiszámlázni a Képviselőre jogosult részére. Ezen díjakat Végelszámoló számlában számlázzuk ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az aláírásra jogosultat terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Képviselőre jogosultnak az eredeti, cégbírósági dokumentum bemutatására illetve hitelt érdemlő igazolására a Szolgáltató márkaképviselőin vagy a Vodafone Kiemelt Ügyfélszolgálatának elektronikus levelezési címére ([corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com)) elküldött elektronikus levél formájában van lehetősége.

**12.5.3.Számhordozás:** Az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződés megszűnik a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul.

#### *12.5.4. Határozott idő letelte:*

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton három alkalommal tájékoztatja a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az Előfizetői Szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői Szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

#### *12.5.5.Az Előfizető elállása:*

##### *12.5.5.1.Általános szabályok*

Az Előfizető az Előfizetői Szerződéstől személyesen a Szolgáltató Üzlethelyiségében jogosult elállni az elállással érintett szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártya Szolgáltató részére történő egyidejű visszaszolgáltatásával.

A elállás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: érintett hívószám és ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető elállási jogosultságának ellenőrzéséhez, hogy az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat, valamint az ugyanazon ügyfélszámhoz tartozó másik telefonszámát, vagy egyéb olyan telefonszámot, ahol azonnal visszahívható.

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

**12.5.5.2.** Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződéstől eláll a határozott időtartam lejártá előtt, a

Szolgáltató kizárólag az Előfizető által a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől igénybe vett kedvezményeket követelheti, az elálláshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

#### 12.5.5.3.Esetei

- (a) Felek eltérő megállapodása hiányában a Kisvállalati Előfizető az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől.
- (b) Felek megállapodása esetén a Kisvállalati Előfizetőt az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött szerződés megkötését követően tizennégy napon belül a 12.5.5.3 (a). pontjában meghatározott módon, indoklás nélkül az Előfizetői Szerződéstől elállási jog nem illeti meg.
- (c) Közép- és Nagyvállalati előfizetők esetén a felek erre vonatkozó kifejezett ellentétes megállapodása hiányában a Közép- és Nagyvállalati Előfizetőt az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött szerződés megkötését követően tizennégy napon belül az ÁSZF 12.5.5.3. pontjában meghatározott módon, indoklás nélkül az Előfizetői Szerződéstől elállási jog nem illeti meg.
- (d) Helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésnél, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.
- (e) Amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon, vezeték nélküli internet és helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásra a Szolgáltatónál olyan csomagban fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján egy különálló terméket képez, és az ilyen csomag részét képező helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás telepítésére meghatározott határidőt Szolgáltató túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető választása szerint jogosult
  - a. az Előfizetői Szerződéstől elállni vagy
  - b. az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel való módosítását kezdeményezni akként, hogy annak tartalmát kizárólag mobil rádiótelefon szolgáltatás vagy vezeték nélküli internet igénybevételére alkalmas tarifacsomagra váltják át felek hátrányos jogkövetkezmények nélkül. Ebben az esetben Szolgáltató nem jogosult megtagadni az Előfizetői Szerződés fentiek szerinti módosítását.

Amennyiben Előfizető jelen 12.5.5.3. pont (e) pont a. alpontja szerinti elállási jogát gyakorolja, de a Szolgáltató a csomagban előfizetett mobil rádiótelefon vagy vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújtását a megfelelő időben megkezdte, abban az esetben Szolgáltató a befizetett díjaknak a mobil rádiótelefon vagy vezeték nélküli internet szolgáltatásra eső díjjal csökkentett részét köteles Előfizető számára visszatéríteni az elállást követő 30 (harminc) napon belül, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

12.5.6.A *helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás*, amennyiben a létesítési helyen már helyhez kötött telefonszolgáltatás üzemel, kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik.

Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

*12.5.7. Meglevő helyhez kötött telefon-előfizetéshez kapcsolódó helyhez kötött Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a helyhez kötött telefonvonalon kívül a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltató felé érvényes helyhez kötött telefon-előfizetés is szükséges, amely a helyhez kötött telefon-előfizetéses szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetéses ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja, függetlenül attól, hogy a helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás és a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetői eltérő személyek is lehetnek. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben adott létesítési helyen a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnik vagy áthelyezésre kerül, függetlenül attól, hogy erre kinek a magatartása alapján került sor és attól is, hogy a vezetékes telefonszolgáltatás megszűnésére, illetve annak áthelyezésére vezető intézkedést melyik szolgáltatónál kezdeményezték, a helyhez kötött telefonszolgáltatás megszűnésének vagy áthelyezésének napjával a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás megszűnik, amely bontó feltétel bekövetkezése az Előfizető terhére esik, különös tekintettel a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények visszakövetelhetősége és az Előfizető által vállalt határozott idejű Előfizetői Szerződés idő előtt történő megszűnése tekintetében.*

*12.5.8. Amennyiben az Előfizető a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás áthelyezését olyan a Szolgáltató által le nem fedett földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés az Előfizető választása szerint változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig, de legfeljebb a jelen Általános Szerződési Feltételek 5.1. pontjában meghatározott tartamig az előfizetői jogviszony szünetel. Amennyiben az Előfizetői Szerződés ilyen szünetelés folytán szűnik meg, az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszünt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.*

## **12.6. Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor**

- 12.6.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. Az Előfizető köteles a fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni.
- 12.6.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyi időszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.
- 12.6.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésére tekintet nélkül a Szolgáltató hálózatából indított hívások ki nem számlázott díját, valamint a kétoldalú megállapodások (barangolás (roaming)) alapján, a partner mobil rádiótelefon szolgáltató hálózatából indított és hálózatában fogadott hívások Szolgáltató által megelőlegezett díját az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, a számlában megjelölt határidőn belül kiegyenlíteni.
- 12.6.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetővel, illetve a Számlafizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Számlafizetőnek vele szemben Szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnése nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető érdekkörében felmerülő okból történt. Amennyiben az Előfizető vagy a Számlafizető a korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel (legalább 2 (kettő) hónappal az esedékességet követően) egyenlítette ki, úgy a Szolgáltató jogosult a hitelképesség-vizsgálat eredményétől függő összegben díjelőleg befizetését előírni. A befizetett díjelőleget a Szolgáltató az előleg befizetésétől számítva 12 (tizenkét) befizetett számla után folyamatosan, az Előfizető mindenkori aktuális számlájában írja jóvá.
- 12.6.5. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését, vagy az előfizetői szám lecserélését – mely utóbbira sor kerülhet (a) ha az előfizető kéri; (b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta; (c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi – követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető hívószámát a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 12.6.6. Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az Előfizető bejelenti, hogy az Előfizetői Szerződést alképviseelő kötötte meg, és a hatósági vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor visszaélés történt, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést semmisnek tekinti.
- 12.6.7. Az Előfizetői Szerződésből eredő igényeinek érvényesítését a Szolgáltató az illetékes hatóság eljárásának jogerős (amennyiben értelmezhető) lezárultáig felfüggeszti.
- 12.6.8. A bejelentés megtételéhez szükséges a rendőrségi jegyzőkönyv vagy feljelentés másolata arról, hogy az Előfizető cégjegyzésre jogosult képviselőjének személyazonosításra alkalmas okmányait az Előfizetői Szerződés megkötése előtt elvesztette, illetve azokat ellopták, vagy arról, hogy az Előfizető adataival visszaélve, vagy bűncselekményt elkövetésével kötöttek Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval.
- 12.6.9. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató 12.3.2. vagy 12.3.3. pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybevett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményeket nem fűzhet. A Szolgáltató az igénybevett kedvezményeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- 12.6.9.1. A Szolgáltató a 12.6.9 pontban a fentiekben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:
- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani,
  - b) az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

12.6.10. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén – a 2.4.1. pontban és a 12.4.2 és a 12.2.3 pontokban meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az Előfizetői Szerződésnek megfelelő előfizető általi felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői Szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

12.6.11. A 12.4.7. pontban foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

12.6.12. Az Előfizető 12.5.5. pont szerinti elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

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

### 12.7.1. Kisvállalatok és Flotta tarifacsomag esetén

- 12.7.1.1. Az Előfizető a 12 hónapos vagy 24 hónapos határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével a kapott kedvezményekre figyelemmel vállalja, hogy a szerződést a határozott idő lejárta előtt nem mondja fel, illetve nem követ el olyan szerződésszegést, amely alapján a Szolgáltató a szerződést felmondja, vagy a szolgáltatást korlátozza.

Amennyiben az Előfizető a fenti kötelezettségeit megszegi, kötbért köteles fizetni. A fizetendő kötbér mértéke az Előfizető által igénybe vett kedvezménnyel egyezik meg.

Az Előfizetők által igénybe vehető kedvezmények a következők lehetnek:

- a választott tarifacsomaggal vagy opciókkal nyújtott egyedi havi előfizetési díjnak a határozatlan idejű szerződés havi díjához képest számított kedvezményének mértéke (Ft-ban),
- Flotta tarifacsomag esetén a választott tarifacsomaggal vagy opciókkal nyújtott egyedi havi előfizetési díjnak a Flotta alaptarifára csomag havi díjához képest számított kedvezményének mértéke,
- belépési díjból nyújtott kedvezmény összege (Ft-ban).

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

### 12.7.2. Közép- és Nagyvállalatok esetén

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

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

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

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni.

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

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Előfizető – a kármegelőzési illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

#### **13.2. A szolgáltatás rendeltetés szerű használata**

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

##### **Egyéb kötelezettségek**

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetés szerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetés szerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 6.3.2.2. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá a 6.1. és 6.3. pont szerinti előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közizlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetés ellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondani a 12.3. pont szerint. (Eht. 134. § (11) bek. alapján).

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

### **13.3 Az exportellenőrzés szabályai**

Szolgáltatások tekintetében Szolgáltató és Előfizető kötelesek:

- (i) megfelelni minden Európai Unió valamint az Amerikai Egyesült Államok által hatályba léptetett szabályozásnak, amely az exportszabályozásra, illetőleg közgazdasági vagy pénzügyi szankcióira vonatkozik, továbbá minden más olyan ország szabályozásának, amely szabályozás releváns az Előfizető és a Szolgáltató jogviszonya szempontjából;
- (ii) biztosítani a másik fél számára az (i) pontban megjelölt szabályozások betartásához szükséges információkat, dokumentumokat;
- (iii) értesíteni a másik felet az (i) pontban megjelölt szabályozásoknak való megfeleléshez szükséges engedély, felhatalmazás elvesztéséről, az (i) pontban megjelölt szabályozásoknak való megfeleléshez kapcsolódó nyomozásról, továbbá az (i) pontban megjelölt szabályozások megsértéséről;
- (iv) tartózkodni az (i) pontban megjelölt szabályozásokban megjelölt országokkal, – az aktuális szabályozás szerint: Kuba, Irán, Észak-Korea, Szudán, Szíria – ezen országok állampolgáraival vagy egyéb megjelölt személyekkel történő együttműködéstől valamint tartózkodni az Előfizető és a Szolgáltató közötti jogviszonyból fakadó előnyök ezen országok vagy személyek részére történő biztosításától;

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

- 13.4.1. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.
- 13.4.2. Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.
- 13.4.3. A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.
- 13.4.4. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.
- 13.4.5. Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.
- 13.4.6. Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége kizárt.
- 13.4.7. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy az Előfizető részére közcélú hangátviteli szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

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

### 13.5.1. Adatszolgáltatás

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

13.5.2. Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés megtételével és kezelésével kapcsolatos tudnivalókat az Általános Szerződési Feltételek 6.3. pontja tartalmazza. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

#### **14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

A Norton Family szűrőszoftver a Szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatásához ingyenes letölthető, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftver. A Norton Family szűrőszoftverre vonatkozó további részletek és letöltési lehetőség a Szolgáltató honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)), a Vállalati Felelősségvállalás alatt, illetve az alábbi címen érhető el.

<http://www.vodafone.hu/vodafonerol/vallalati-felelossegvallalas/vodafone-a-tarsadalomert/mobiltechnologia-es-biztonsag/biztonsagi-beallitasok>

Szolgáltató jelen ÁSZF 3.1.2.28. pontja alatt részletezett Gyermekzár szolgáltatása lehetővé teszi a Szolgáltató Előfizetői számára, hogy gyermekeik előfizetésén a szolgáltatás igénybevételével a mobiltelefon használat közben felmerülő veszélyektől a kiskorúakat megóvják. A szolgáltatás célja a kiskorúak számára nyújtott biztonságos mobilhasználat biztosítása oly módon, hogy nem tesz elérhetővé számukra olyan tartalmakat, információkat, melyek rájuk nézve káros hatással lehetnek. A szolgáltatás aktiválása esetén a következő tartalmak, szolgáltatások nem lesznek elérhetőek: az összes Emelt díjas szolgáltatás (Küldött emelt díjas SMS, Fogadott emelt díjas SMS, Emelt díjas hanghívás). A Gyermekzár nem nyújt korlátozást az internetes oldalakon található tartalmak elérésére.

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

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.