Általános Szerződési Feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan (rövid megnevezés: ÁSZF)

Szolgáltató: Extranet Kft.

Hatálybalépés időpontja: 2026. december 01.

Hatályba lépés: 2026. 12. 01.
Utolsó módosítás: 2026. 11. 01.

1. SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE, ÁLTALÁNOS ADATOK 1
1.1 Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe 1
1.2 Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei 1
1.3 Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 1
1.4 Az általános szerződési feltételek alkalmazása 1
1.5 Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése 2
1.6 Az Előfizetői szerződéssel és az azzal igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos alapvető fogalmakat az Eht.; Eszr.; Eszmr. jogszabályok tartalmazzák, ezeken túl a Szolgáltató az alábbi fogalmakat is használja az ÁSZF-ben 2
1.7 Előzetes tájékoztatás tartalma 6
1.8 A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás 8
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei 9
2.1 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 9
2.1.1 Személyes és kapcsolattartási adatok 9
2.1.2 Nyilatkozatok 10
2.2 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 10
2.2.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok 10
2.2.2 A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése 11
2.2.3 Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték 12
2.2.4 Műszaki előminősítés 14
2.2.5 Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja 14
2.3 A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása 15
2.4 Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei 16
2.5 Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 17
2.5.1 A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje 17
2.5.2 Közreműködő 17
3. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA 17
3.1 A szolgáltatás minősége 17
3.2 Segélyhívó szolgálatokhoz, valamint segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk 17
3.3 Kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás 18
3.3.1 A szolgáltatás tartalma 18
3.3.2 Műszaki megvalósítás és korlátok 18
3.3.3 Jogosultak, díj 19
3.3.4 Tájékoztatás 19
3.3.5 A nyilatkozat megtétele és visszavonása 19
3.3.6 A szolgáltatás megkezdésének határideje 19
4. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT 19
4.1 Hálózati végpont helye 19
4.2 A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége 20

4.2.1 A Szolgáltató hibás teljesítése 20
4.2.2 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén 21
4.2.2.1 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 21
4.2.2.2 A kártérítés szabályai 23
4.2.2.3 Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó 24
4.2.3 Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 25
4.2.4 Előfizető kötelezettségei a hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban 27
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 27
4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 28
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 29
5.1 A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 29
5.1.1 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés. 29
5.1.2 Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés 30
5.1.3 Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 30
5.2 A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 31
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 34
6.1 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése . 34
6.1.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése 34
6.1.2 Egyéb rendelkezések 34
6.1.3 Díjreklamáció (felszámítottdíj összegét érintő panasz) 35
6.2 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 36
6.2.1 A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége 37
6.2.2 A Hatóság hatásköre 37
6.2.3 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre 37
6.2.4 A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre 37
6.2.5 A békéltető testületek hatásköre 37
6.2.6 A bíróságok hatásköre 38
6.2.7 A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok 38
6.3 Az ügyfélszolgálat működése 38
6.4 Hangrögzítés szabályai 38
6.5 Azonosítás 39
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÖTBÉR 39
7.1 A díjfizetéssel és számlázással, számlaküldéssel kapcsolatos feltételek 40
7.1.1 Számlázás és számlaküldés módja, folyószámlára vonatkozó rendelkezések, a számlák megküldésének időpontja 40
7.1.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak 40

7.1.3 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmikamat, hibás számla 41
7.1.4 A Szolgáltató hibás számlázása..... 41
7.1.5 Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények 42
7.2 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések 42
7.2.1 Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés 42
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 43
8.1 Az Előfizetői szerződés időtartama 43
8.2 A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek..... 43
8.3 A határozott időtartamú Előfizetői szerződés lejárat előtti megszűnésének jogkövetkezményei..... 45
8.4 Készülékkedvezmény..... 46
8.5 Hálózat-függetlenítés 46
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI..... 47
9.1 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..... 47
9.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás 47
9.1.2 A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok..... 47
9.1.3 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog 48
9.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás 48
9.2.1 A díjcsomag és igénybe vett Előfizetői szolgáltatások körének módosítása..... 50
9.3 A Szolgáltató felmondása, feltételei..... 51
9.3.1 Szolgáltató rendes felmondása 51
9.3.2 Szolgáltató rendkívüli felmondása 51
9.4 Az Előfizető felmondása, feltételei..... 52
9.4.1 Előfizető rendes felmondása..... 52
9.4.2 Az Előfizető rendkívüli felmondási joga 54
9.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek 55
9.5.1 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei 55
9.5.2 Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén 56
9.5.3 Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra) 56
9.6 Elállás és pénzvisszafizetési garancia 57
9.6.1 A fogyasztó törvényi elállási és felmondási joga 57
9.6.2 Pénzvisszafizetési garancia..... 58
9.6.3 Az elállás közlése 58
9.6.4 Visszatérítés és elszámolás..... 59
9.6.5 Az eszközök visszaszolgáltatása..... 59
10. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI..... 60
10.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 60

10.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 60
10.3 Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban) 60
10.4 Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség 61
11. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ELŐFIZETŐK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI ÉS TÁJÉKOZTATÁS AZ EZEKKEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK ELÉRHETŐSÉGÉRŐL 61
11.1 Akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés 61
11.1.1 Hálózati szolgáltatások akadálymentessége 62
11.1.2 Végberendezések akadálymentessége 62
11.1.3 Ügyfélszolgálati akadálymentesség 62
11.1.4 Díjazás 62
11.1.5 Mikrovállalkozási mentesülés 63
11.1.6 Folyamatos fejlesztés 63
1. MELLÉKLET 64
EGYÉB DÍJAK 64
2. MELLÉKLET 65
ELÁLLÁSI-/FELMONDÁSI NYILATKOZAT-MINTA 65
3. MELLÉKLET 66
JOGVITA ESETÉN ELJÁRÓ HATÓSÁGOK, SZERVEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGE 66
1. NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG 66
2. MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS 67
3. NEMZETI KERESKEDELMI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG 67
4. MEGYEI (FŐVÁROSI) KORMÁNYHIVATALOK 67
5. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK 69

1. SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE, ÁLTALÁNOS ADATOK

1.1 Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

Cégnév: Extranet Kft.
Székhely: 1163 Budapest, Kőszál u. 14.
Cégjegyzékszám: 01-09-738331
Internetes honlap: korlatlanmobilinternet.hu

1.2 Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Ügyfélszolgálati és hibabejelentő telefonszám: 06-1-445-1557.
Ügyfélszolgálati elérhetőség: munkanap 15-16 óráig.
Ügyfélszolgálati és hibabejelentő internetes honlap: korlatlanmobilinternet.hu.
Ügyfélszolgálati e-mail-cím: kapcsolat@korlatlanmobilinternet.hu.
A Szolgáltató a székhelyén ügyfélszolgálatot nem üzemeltet.
Ügyfélszolgálati iroda és értékesítési pontok: a Szolgáltató ilyet nem tart fent.
A Szolgáltató a székhelyén postai csomagokat nem, csak futár csomagokat fogad.

1.3 Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Lásd az 1.2. pontban meghatározott hibabejelentő elérhetőségeken.

1.4 Az általános szerződési feltételek alkalmazása

A Szolgáltató szolgáltatásai a jelen ÁSZF teljes elfogadásával vehetők csak igénybe.

Jelen dokumentum szerinti feltételeket kell alkalmazni a Szolgáltató által az ÁSZF Törzsrésze és annak mellékletei szerint nyújtott szolgáltatásokra.

Az ÁSZF két részből áll:

Törzsrész: az egyes Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű rendelkezéseket tartalmazza;

Mellékletek:
Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések
Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások

A mellékletek a jelen ÁSZF részét képezik, így a törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes mellékletek és a törzsrész közötti eltérés esetén a melléklet irányadó.

Az egyes Előfizetői szolgáltatásokra a vonatkozó mellékletek értelemszerűen vonatkoznak.

1.5 Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése

Akr.: a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet

Aktv: 2022. évi XVII. törvény a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

Eszmr.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

GDPR: az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabadáramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Kbr.: a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatással összefüggő részletes szabályokról szóló 7/2025. (V. 30.) NMHH rendelet

Korm. rendelet: a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

Mttv.: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Bizottság rendelete: az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló minta létrehozásáról.
TSM rendelet: a nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015/2120/EU rendelet.

1.6 Az Előfizetői szerződéssel és az azzal igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos alapvető fogalmakat az Eht.; Eszr.; Eszmr. jogszabályok tartalmazzák, ezeken túl a Szolgáltató az alábbi fogalmakat is használja az ÁSZF-ben

Alapvető díjszabás: Az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó havi előfizetési díj és forgalmi díj.

ÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan.

Bankfióki pénztári befizetés: olyan készpénzes befizetés, melyet az Előfizető a Szolgáltató számlavezető bankjában végez, a Szolgáltató számlájára.

Barangolás mobil rádiótelefon-hálózaton: belföldi és nemzetközi barangolást lehetővé tevő hálózati hozzáférés biztosítása, ahol barangolás mobil rádiótelefon-hálózaton a mobil rádiótelefon-hálózat üzemeltetőjének előfizetője által más mobil rádiótelefon-szolgáltató vagy -üzemeltető hálózatának igénybevétele oly módon, hogy az Előfizető a részére előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatában használt szolgáltatásokat és hívási módokat részben vagy egészben az igénybe vett hálózaton is használni tudja, anélkül hogy ezen szolgáltató előfizetőjévé válna.

Beérkezési határidő: az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató számláján jóváírják (a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII.14) MNB rendelet 12. § (1) bekezdése értelmében a fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzösszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.)

Belföldi postautalvány (rózsaszín csekk): olyan készpénzes befizetés, melyet az Előfizető közvetlenül a postán végez a Szolgáltató számlájára vagy székhely címére.

Díjreklamáció: olyan, az Előfizető által a Szolgáltatónál előterjesztett panasz, amely a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

Egyedi előfizetői szerződés: az Előfizetői szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, de az Eszr. 11. § szerinti adatokat tartalmazó dokumentum

Egyedi értékhatár: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tekintetében a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében az igénybevétel korlátjaként a Szolgáltató által meghatározott összeghatár, adatmennyiség.

Egyetemes szolgáltatás: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének SK 8405-2/2018. számú határozata szerinti szolgáltatás (telefonhálózathoz való hozzáférés szolgáltatáselem), SK 8408-2/2018. számú határozat szerinti szolgáltatás (nyilvános telefonállomás működtetése), SK 8418-2/2018. számú határozat szerinti szolgáltatás (előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele).

Elektronikus hírközlő végberendezés (végberendezés): az elektronikus hírközlési tevékenység végzéséhez szükséges berendezés, ideértve többek között a készüléket, olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, a hálózati végponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából.

Elektronikus hírközlő berendezés: a Szolgáltató tulajdonát képező, a Szolgáltatás nyújtásához használt berendezés, különösen a Szolgáltatói berendezés és az Előfizetői végberendezés.

Előfizetői szolgáltatások: Olyan nyilvánosanelérhető, hálózati szolgáltatásnak em minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás, ahol a hálózati szolgáltatás: hozzáférési szolgáltatás nyújtása más szolgáltató vagy vállalkozás számára, illetve az ezek nyújtásához szükséges kiegészítő szolgáltatások.

Előzetes tájékoztatás: a Szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti, az Előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatás, az Eszr. 5. § (1) és (3) bekezdés szerinti tartalommal. Az Előzetes tájékoztatás tartalmát a Törzsrész 1.7. és 1.8. pont tartalmazza, azon további pontok megjelölésével, ahol a részletes feltételek megismerhetők.

Felek: a Szolgáltató és az Előfizető.

Folyószámla: az az egyedi számmal (folyószámlaszám) jelölt, a Szolgáltatónál vezetett nyilvántartási számla, ahol az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások és az ahhoz kapcsolódó előfizetési és/vagy egyszeridíjak és/vagy egyéb díjak, valamint a Közvetített szolgáltatások ellenértékére vonatkozó információk megjelennek és nyilvántartásra kerülnek, valamint amelyen a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó ellenértékeket és azok befizetéseit is nyilvántartja az általa havonta kibocsátott számla alapján.

Hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

Hiba: Szolgáltató által az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vállalt, szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségére vonatkozó célértékek nem teljesítése vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megszűnése.

Hibabehatároló eljárás: a Szolgáltató által a hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel. Nem a Szolgáltató érdekkörében merül fel a hiba, amennyiben az harmadik fél hálózatában jelentkező körülmény miatt merül fel.

Igény: az Igénylő által a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

Igénylő: Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igény bejelentője.

Internet-hozzáférési szolgáltatás: olyan előfizetői szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít, tekintet nélkül az alkalmazott hálózati technológiára és a használt végberendezésre.

Készülékkedvezmény: a határozott idejű Előfizetői szerződéssel együtt vásárolt készülék kedvezmény nélküli vételárának és az Előfizető által fizetett kedvezményes vételárnak a különbözete.

Kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás (rövid megnevezés: Biztonságos szolgáltatás): az Eht. 149/F. § (1) bekezdése szerinti, a mobil internet-hozzáférési szolgáltatás részeként, az Előfizető nyilatkozata alapján nyújtott szolgáltatás, amelynek igénybevétele esetén a Szolgáltató megakadályozza, hogy az Előfizető által megjelölt előfizetői hozzáférési ponton a felhasználó hozzáférjen az Eht. 149/F. § (3) bekezdése alapján összeállított, a Magyarországról leggyakrabban látogatott felnőtt tartalmú honlapok listáján (Lista) szereplő honlapokhoz.

Költési szint: a hang- és adatcsomag alapáras havidíjainak összege, amit az igénybe vett egyéb havidíj-kedvezmények nem befolyásolnak. Határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartamra is vállalható költési szintet (vállalt költési szint) mértéke az egyedi előfizetői szerződés szerint.

Lakcím kikérése hatóságtól: az a művelet, melyet a Szolgáltató az illetékes hatóság felé kérvényez, amikor a Szolgáltató vagy bármely hatóság küldeményt küld az Előfizető részére és az a szállítmány

kézbesítőjétől „címzett nem található” értesítéssel érkezik vissza. Ennek oka az, hogy az Előfizető nem jelenti be a Szolgáltatóhoz, hogy a címe megváltozott.

Lezárt díjcsomag: olyan díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos Előfizetői szerződések hatályosak maradnak, de amely új Előfizetői szerződés, illetve Előfizetői szerződés módosítása (díjcsomag-váltás) útján nem vehető igénybe.

Mobil telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás: Olyan, mobil rádiótelefon-hálózaton megvalósított telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, ahol a szolgáltatás a szolgáltatási területen belül a nagy területen mozgó igénybe vevő számára lehetővé teszi a kétirányú kommunikációt.

Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás: olyan, mobil rádiótelefon-hálózaton megvalósított internet-hozzáférési szolgáltatás, ahol a szolgáltatás a nagy térben, mozgás közben történő folyamatos igénybevételt biztosítja a szolgáltatási területen belül.

Műszaki előminősítés: az a folyamat, amelynek során a Szolgáltató az Előfizetővel való szerződéskötés előtt egy, a Szolgáltató által üzemeltetett műszaki előminősítő rendszer segítségével és a műszaki nyilvántartását figyelembe véve információt ad arról, hogy egy adott területen a Szolgáltató mely Előfizetői szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani.

SIM-kártya: Eltávolítható chip kártya, amely a mobiltelefon-előfizetői adatokat tárolja, beleértve a telefonszámot, a szolgáltató hálózati azonosítóját és a személyes adatokat. Lehetővé teszi a telefon csatlakozását a mobilhálózathoz és szolgáltatók közötti váltást a kártya cseréjével.

eSIM: Beépített, újraprogramozható chip, amely közvetlenül a készülék alaplapjára van forrasztva. Ugyanazokat a funkciókat látja el, mint a hagyományos SIM, de digitálisan lehet rá szolgáltatói profilokat letölteni és aktiválni, így nincs szükség fizikai kártya cseréjére szolgáltatóváltáskor.

Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan előfizetői szolgáltatás, személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat kiosztott számozási erőforrások, nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg, vagy amely kommunikációt tesz lehetővé nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra, ahol a személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában díjazás ellenében elektronikus hírközlő hálózatokon nyújtott szolgáltatás, amely véges számú személy közötti közvetlen, interaktív információcserét tesz lehetővé, és amelyben a kommunikációt kezdeményező vagy az abban részt vevő személyek határozzák meg az információcserében résztvevő fogadót, illetve fogadókat. Nem minősülnek személyközi hírközlési szolgáltatásnak azok a szolgáltatások, amelyek a személyközi, interaktív kommunikációt egy másik szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódó, csekély jelentőségű, csupán kiegészítő funkcióként teszik lehetővé. A kommunikációs funkció abban az esetben tekinthető csekély jelentőségűnek, ha csak igen korlátozott hasznossággal bír a végfelhasználó számára, és a végfelhasználók valójában csak elvétve használják.

Számlázási ciklus: az előfizetési, havidíjak és forgalmi díjak számlán történő szerepeltetésének rendje. A Szolgáltató által alkalmazott gyakorlat szerint a számlázás jelenleg kétféle ciklusban történik az itt, illetve az Előfizetői szerződésben meghatározottak szerint.

Számlázási időszak: a Szolgáltatás aktiválásakor a számlázási rendszer automatikusan besorolja az előfizetést egy számlázási időszakba. Ez határozza meg, hogy a hónap melyik napján kerül zárásra és kiállításra az adott havi számla.

Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a Szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít az Előfizetők számára.

Szolgáltató: az Extranet Kft.

Szolgáltató tulajdonát képező berendezés vagy Szolgáltatói berendezés: olyan elektronikus hírközlő berendezés és Elektronikus hírközlő végberendezés, ami a Szolgáltató tulajdonában áll. A Szolgáltatói berendezés az Előfizető birtokába kerülésével sem kerül az Előfizető tulajdonába; annak visszaadására a Szolgáltatót tulajdoni igény illeti meg.

Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz a különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás: olyan számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás, amely nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi hívások kezdeményezését és fogadását.

Ügyfélkapu: olyan tartós adathordozó, mely lehetővé teszi az Előfizetői szerződéshez kapcsolódó dokumentumok Előfizető általi elérését, illetve az Előfizető általi egyes nyilatkozatok megtételét és tárolását.

Ügyfélszám: a Szolgáltató által meghatározott, számjegyekből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

1.7 Előzetes tájékoztatás tartalma

a) Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűségre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférési szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás az ÁSZF „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések" mellékletében található meg.

b) A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj , a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálattal és a Szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a

szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékleteiben található meg.

c) Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek az ÁSZF Törzsrész 8.2., 8.3. és 9.4. pontjaiban található meg.

d) A készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek, a készülékkedvezmény összege és számítási módja az ÁSZF Törzsrész 8.3–8.5. pontjában található meg.

e) Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja az ÁSZF Törzsrész 4.2. pontjában található meg.

f) A szolgáltatóváltásért, a számhordozásért és az egyéb azonosítók hordozásáért a Szolgáltató az Előfizetőtől díjat nem számít fel; a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az Előfizetőnek járó kompenzáció a Törzsrész 4.2.2.1. pontjában található meg.

g) A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül, hogy választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak az ÁSZF Törzsrészének 4.4. pontjában és a „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” mellékletében található meg.

h) A tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az Előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, az ÁSZF „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletében található meg.

i) A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések az ÁSZF „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” mellékletében található meg.

j) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények az ÁSZF Törzsrész 4.2.2.1., 8.2., 9.4.2. pontjaiban található meg.

k) A Szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás az adatkezelési nyilatkozatban található meg.

l) A fogyatékossággal élő Előfizetők számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről az ÁSZF Törzsrész 11. pontjában található meg.

m) Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése az ÁSZF Törzsrész 6.2. pontjában és a 3. sz. mellékletben található meg.

n) A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek, az ÁSZF Törzsrész 3.2. pontjában található meg.

o) Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa az ÁSZF „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” mellékletében található meg.

p) A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől, a Törzsrész 6.2. és 9.4.2. pontjaiban található meg.

q) Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos – tartalmát a Szolgáltató a kérés beérkezésétől számított 8 napon belül Tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsássa.

r) A kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás igénybevételének lehetőségére, feltételeire, igénylésének és visszavonásának módjára, valamint díjmentességére vonatkozó tájékoztatás az ÁSZF Törzsrész 3.3. pontjában, továbbá a Szolgáltató honlapján található meg.

1.8 A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás a „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” mellékletében található meg.
b) A Szolgáltató neve és további adatai a Törzsrész 1.1. és 1.2. pontjában találhatók meg.
c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, a „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletekben található meg.
d) A határozatlan időre szóló Előfizetői szerződés szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámlázható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek a „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletekben találhatók meg.
e) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel.

f) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás a Törzsrész 7.1. pontjában található meg.
g) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás a Törzsrész 9.6. pontjában, a nyilatkozatminta pedig a 2. mellékletben található meg.
h) A kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra irányadó tájékoztatás a Törzsrész 4.2. pontjában található meg.
i) Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
j) Az Előfizetői szerződés időtartamáról, és az Előfizetői szerződés határozott idő lejártát követő határozatlan idejűvé történő átalakulásával kapcsolatos tájékoztatás a Törzsrész 8.1. és 8.2. pontjában található meg. Az Előfizetőt megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések a 9.4. pontban találhatók meg.
k) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás a Törzsrész 2.2.3. pontjában található meg.
l) Az Előfizető panasza esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás a Törzsrész 6.2. pontjában, illetve a 3. sz. Mellékletben található meg. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

A Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és az Előfizető, illetve a Szolgáltatást igénylő más felhasználó Előfizetői szerződést kötnek, amelynek része az ÁSZF, az Előzetes tájékoztatás, az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója, valamint az Egyedi előfizetői szerződés.
a) Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapon könnyen letölthető módon bocsátja rendelkezésre;
b) Az Előzetes tájékoztatást az ÁSZF részeként (1.7., 1.8. pont, és az ott hivatkozott további pontok, mellékletek) bocsátja az Előfizető rendelkezésére;
c) A Szerződés adatainak összefoglalóját a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

2.1 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

2.1.1 Személyes és kapcsolattartási adatok

a) az Előfizető/Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy Üzleti előfizető esetén cégszerű elnevezése és székhelye;
b) az Előfizető/Igénylő számlázási címe, pénzforgalmiszámlaszáma;
c) az Előfizető/Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
d) az Előfizető/Igénylő képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
e) az Üzleti előfizető/Igénylő cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
f) az Előfizető/Igénylő személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
g) az Előfizető/Igénylő lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
h) az Előfizető/Igénylő által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek.

2.1.2 Nyilatkozatok

Előfizető/Igénylő nyilatkozata, illetve hozzájárulása
a) az adatainak kezeléséről;
b) Egyéni előfizetői minőségről;
c) mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségről;
d) a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
e) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
f) az Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
g) az elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
h) a határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről;
i) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
j) az Egyedi értékhatár elfogadásáról;
k) a tételes számlamelléklet vagy hívásrészletező igényléséről;
l) az előfizetői névjegyzékben történő megjelenésről;
m) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról;
n) a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás igénybevételéről, az érintett előfizetői hozzáférési pont megjelölésével;
o) mikro-, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetén az Eszr. 4. § (1) bekezdése szerinti eltérések alkalmazásához való hozzájárulásról.

Előfizetői szerződés esetén az a), d), f), g), h) és j) pontok vonatkozásában az előfizetői szerződésben foglalt rendelkezések és nyilatkozatok irányadók.

Az e) pont szerinti nyilatkozat az Előfizető személyére szól, és az előfizetésében lévő összes szerződésre és szolgáltatásra vonatkozik. Az i), k), l) és n) pont szerinti nyilatkozatot az Előfizető előfizetői hozzáférési pontonként teszi meg.

2.2 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.2.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, elektronikus úton a Szolgáltató honlapján teheti meg. Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a tudomásszerzés) időpontja. Ha az Igény a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

A Szolgáltató az Igénylő által közölt adatok alapján megvizsgálja az adatokainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, ha szükséges, műszaki előminősítést végez (2.2.3–2.2.4. pontok).

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja:

1) az Előzetes tájékoztatást a Törzsrész 1.7. és 1.8. pont szerint ÁSZF útján Tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum szerint,
2) az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját, és
3) a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatásról szóló tájékoztatást, és lehetőséget ad az erre vonatkozó nyilatkozat megtételére.

A Szolgáltató az alábbi esetekben a szerződéskötést megtagadhatja:

- magyarországi lakcímmel nem rendelkező természetes személy,
- 18. életévét be nem töltött vagy önállóan cselekvőképtelen természetes személy,
- Magyarországon bejegyzett és működő banknál vezetett bankszámlával nem rendelkező természetes személy,
- Magyarországi székhellyel nem rendelkező szervezet,
- Magyarországon bejegyzett és működő banknál vezetett bankszámlával nem rendelkező szervezet,
- csőd-, felszámolási, végrehajtási vagy végelszámolási eljárás van folyamatban a szervezetnél,
- szervezet esetén a bejegyzett képviselőre és a készfizető kezesre is a természetes személyre vonatkozó feltételek érvényesek,
- minden olyan esetben, amelyben a szerződéskötés a Szolgáltatónak üzleti kockázatot jelent.

2.2.2 A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel. A Szolgáltató által meghatározott esetekben kizárólag személyes eljárásra van lehetőség, erre vonatkozó információt a Szolgáltató honlapja tartalmaz, valamint erről az Ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A Szolgáltató az Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatokat az Igénylő által bemutatott személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valódiságát az erre szolgáló állami adatbázisban ellenőrizni.
Üzleti igénylő esetén a Szolgáltató az adatokat és az Üzleti igénylő nevében eljáró személy képviseleti jogát a következő módon ellenőrzi:

a) cégnyilvántartásban szereplő jogi személy Üzleti igénylő esetén:
   aa) 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonat, vagy a képviselő által kinyomtatott és aláírt cégkivonat, vagy a létesítő okirat eredeti példányának hiteles másolata, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata és
   ab) az Üzleti igénylő képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta alapján;
b) egyéni vállalkozó Üzleti igénylő esetén az egyéni vállalkozói igazolvány/ okmányirodai nyilvántartási szám alapján;
c) ügyvédi iroda Üzleti igénylő esetén a képviseleti jogát igazoló alapító okirat vagy a szerződéskötésre feljogosító taggyűlési határozat alapján.
d) NAV igazolás;
e) bankszámla kivonat

Az Üzleti igénylő fenti iratok szerint igazolt képviselőjét a Szolgáltató a képviselő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával ellenőrzi.

Ha az Üzleti igénylőnek nem a fenti iratok szerint igazolt képviselője jár el, a Szolgáltató a meghatalmazott személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésén túl azt is ellenőrzi, hogy az eljáró személy megfelelő meghatalmazással rendelkezik-e. az Egyéni igénylőtől, Üzleti igénylő esetén pedig a fenti iratok szerint igazolt képviselőtől.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató kérheti az Igénylőtől a lakcímkártya bemutatását, illetve kérheti a használatot biztosító jogcím igazolását.

Amennyiben a Szolgáltató levelet vagy csomagot küld az Előfizetőnek, és az visszaérkezik a Szolgáltató címére, akkor a Szolgáltató a lakcímnyilvántartó hatósághoz fordulhat az Előfizető lakcímének igényléséhez, illetve ennek költségeit az Előfizetőnek felszámíthatja az 1. sz. Melléklet szerint.

A Szolgáltató szervezetekkel csak abban az esetben köt szerződést, amennyiben azok a megrendeléskor teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt készfizető kezességvállalási nyilatkozatot tölteneki, melyben a kezességet a szervezet többségi tulajdonosa vagy vezetője vállalja.

Az Előfizető a szerződést csak saját nevében kötheti, meghatalmazást másnak nem adhat. A dokumentumokat megrendeléskor elektronikusan kell benyújtani, melyeket a Szolgáltató zárt rendszerben tárol.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó Igényt elutasíthatja.

2.2.3 Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése előtt és az Előfizetői szerződés alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni, és ehhez harmadik személyt is igénybe venni, emellett kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató elutasíthatja az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igényt, vagy a Szolgáltatás szerződés megkötését vagyoni biztosíték adásához kötheti. A Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt a fizetőképesség vizsgálatának eredményéről tájékoztatja, ezen túl további indokolásra nem köteles.

Ha az Igénylőnek a szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20 000 Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő – tartozása volt, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során ennek tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését elutasíthatja.

Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni

biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből közvetlenül kielégítheti az Előfizetővel szemben fennálló, bármely esedékessé vált követelését. A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet különösen óvadék, kezesség, bankgarancia vagy előleg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Előfizetői szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök értékét, a nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

Ha a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Hálózati végpontot létesíteni vagy a Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek, és a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést lényeges adatokban történt megtévesztésre hivatkozással 15 napos felmondási idővel felmondani.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a befizetett vagyoni biztosítékot az Előfizetői szerződésben, vagy számlára kötött szerződés esetén az Előfizetői szerződésben meghatározott módon átvezeti az Előfizető folyószámlájára. Az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és/vagy eszköz-vételárrészletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

A Szolgáltató a vagyoni biztosítékot a biztosítékadás céljának megfelelő időtartamra tartalékolja, amely – amennyiben a biztosítékadás készülékvásárlásra tekintettel történik – nem lehet több, mint a részletfizetéssel vásárolt készülék vételárának teljes kiegyenlítésére rendelkezésre álló időtartam vagy az utolsó vételár részlet fizetési határidejének lejárata. Amennyiben a vagyoni biztosíték célja az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás fizetendő díjainak biztosítása, a biztosíték tartalékolásának tartama a biztosítékadással érintett Előfizetői szerződés fennállásának időtartamán nem nyúlhat túl.
Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötése mellett kedvezményes eszközvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő tartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint az Előfizetői szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlenül maradt tartozással összefüggő Szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

A szolgáltatásra, illetve az eszközökre a Szolgáltató előre fizetett kauciót kérhet, illetve utólag fizetett kötbért követelhet.

Amennyiben a Szolgáltató az eszközeit, valamint annak tartozékait határidőre, hiánytalanul nem kapja vissza, azok fizikailag megsérültek, vagy nem működőképesek, illetve az Előfizetőnek a szolgáltatásokból eredő lejárt tartozása keletkezik, akkor az Előfizetőt kötbér terheli, illetve a Szolgáltató a kaucióból levonhatja azokat.

A kaució és a kötbér értéke megegyezik az adott eszköznek a Szolgáltatónál a visszaszolgáltatási kötelezettség esedékessé válásának napján nyilvántartott kiskereskedelmi ára kétszeresével. Elálláskor kötbér helyett a 9.6.4. pont szerinti elszámolás alkalmazandó.

A Szolgáltató által az Előfizető részére használatra átadott Szolgáltatói berendezés a Szolgáltató tulajdonában marad. Az eszköz átadása bérleti jogviszony keretében történik, amelyre a Ptk. bérletre

vonatkozó szabályai az irányadók. Az átadást külön átvételi elismervény rögzíti, amely tartalmazza az eszköz megnevezését és egyedi azonosítóját: IMEI-, MAC- vagy sorozatszámát. Az eszköz visszaszolgáltatásának határidejét a 9.4.1. és a 9.5.3. pont, elálláskor a 9.6.5. pont határozza meg.

Az eszközre vonatkozó jogviszony az Előfizetői szerződéstől elkülönül. Az abból eredő igényekre – ideértve az eszköz kiadására irányuló igényt is – nem az Eht. 143. § (2) bekezdése, hanem a Ptk. szabályai az irányadók.

Ha az Előfizető az eszközt nem szolgáltatja vissza, a Szolgáltató elsődlegesen az eszköz kiadását követeli a Ptk. 5:36. § (1) bekezdése alapján. Ez az igény tulajdoni igény, amely a Ptk. 5:35. §-a alapján nem évül el. A kiadás helyett a Szolgáltató választása szerint a jelen pont szerinti kötbért igényelheti. A kötbér mértéke az eszköz visszaszerzésével, pótlásával és a készletgazdálkodás zavarával összefüggő költségeket is fedezi.

A szerződés felmondást és elszámolást követően, ha az Előfizető nem kíván más szolgáltatást igénybe venni a Szolgáltatónál, akkor a kaució visszafizetési igényét az ügyfélkapuban kell jeleznie a Szolgáltató felé, aki ezt 30 napon belül visszautalja az Előfizetőnek. Az utaláshoz szükséges bankszámlaszám meglétéről az Előfizetőnek kell gondoskodnia. Elálláskor a Szolgáltató a kauciót külön igénylés nélkül, a 9.6.4. pont szerint téríti vissza.

2.2.4 Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez az Előfizetői szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató ennek keretében megvizsgálja, hogy az igényelt hozzáférési ponton a Szolgáltatás létesítésének van-e műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Előfizetői szerződést köt. Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

2.2.5 Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja

Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok Az Előfizetői szerződés létrejön:

a) írásban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével;
b) szóban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályával;
c) ráutaló magatartással.

Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges az Előfizetői szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződés adatainak összefoglalóját, és ennek kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést – beleértve az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői szerződést is – ingyenesen bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja

a) Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a Felek a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.

Szóbeli szerződés létrejöttének időpontja
Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.

A ráutaló magatartással létrejött szerződés létrejöttének időpontja
Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:
a) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
b) a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
c) a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségének más felhasználó számára történő biztosítása;
d) a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele.
e) Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban.

Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő létrejötte esetén az Előfizetői szerződés megkötését, vagy az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója rendelkezésre bocsátása után a szerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Egyedi előfizetői szerződést – az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével – átadja az Előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy hatálybalépését megelőzően nem került sor.
Az egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató minden esetben e-mail-en küldi meg az Előfizetőnek.

2.3 A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása

A Szolgáltatót az Egyetemes szolgáltatásra irányuló szerződéskötés kivételével szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését.
Az elutasításra különösen a következő esetekben kerül sor:
a) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 5 naptári évben;
b) ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább egy alkalommal már felmondta az Előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
e) ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
f) ha az Előfizető vagy a Hálózati végpontszerinti ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
g) ha az igény a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson
történő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányul;

h) a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások esetében: ha az új szolgáltatásra, díjcsomagra/díjcsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó Igényt a Szolgáltató a megszűnés, kivezetés alatt álló hozzáférés típus helye t új hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, és ezzel együtt felajánlja az Előfizetőnek a meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását, de az Előfizető a szerződés módosítására vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot nem fogadja el.

2.4 Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjaira, feltételeire, esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátaira vonatkozó speciális rendelkezéseket a „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató honlapján a címbekérő felület alkalmazásával az Igénylő/Előfizető ellenőrizheti, hogy a megadottcímen a Szolgáltató melyik szolgáltatására, illetve díjcsomagjára vonatkozóan köthető Előfizetői szerződés. Erről a Szolgáltató Ügyfélszolgálata és Értékesítési pontjai is tájékoztatást nyújtanak.

A Szolgáltató a mobil szolgáltatást kizárólag Magyarország területén nyújtja a lefedettségi területen. A lefedettségről való tájékozódás az Előfizető felelőssége. A barangolás mobil rádiótelefon-hálózaton feltételei a „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” mellékletben található.

A Szolgáltató helyhez kötött szolgáltatások esetében a létesítést a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson végzi el, figyelembe véve az igényelt hozzáférés helyén a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket és a technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében, ha az új szolgáltatásra, díjcsomagra/díjcsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó igényt a Szolgáltató a megszűnés, kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, felajánlja az Előfizetőnek a már működő alszolgáltatásainak Előfizetői szerződésben szereplő új hozzáférés típusának megfelelő módosítását. Amennyiben az Előfizető ezt elfogadja, a Szolgáltató az új igényelt szolgáltatás létesítése, illetve díjcsomag beállítása mellett a már működő szolgáltatásokra is elvégzi a hozzáférés típus cseréjét. Megszűnő, kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében a határozott tartamú szerződés lejáratát követően új határozott tartamú szerződés nem köthető és díjcsomagváltás is csak a hozzáférés típusára vonatkozó egyező akarattal történő szerződésmódosítás esetén lehetséges.

A Szolgáltató a kártyát az Előfizetőnek az összes keretével együtt adja át, és így is kéri vissza. A SIM-kártyát ilyen módon akkor is vissza kell szolgáltatni, amennyiben a szolgáltatásban hiba lép fel vagy a szerződés bármilyen okból megszűnik. Az eSIM használatához szükséges adatokat a Szolgáltató igazolható módon, elektronikus úton adja át az Előfizetőnek; az eSIM-et nem kell visszaszolgáltatni.

2.5 Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.5.1 A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy Felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

Az Előfizető által esetleg elvégezhető beállítások feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

2.5.2 Közreműködő

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt is igénybe vehet. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Előfizetői szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

3. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1 A szolgáltatás minősége

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírását a „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” melléklet tartalmazza.

A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségét, a minőségi mutatók meghatározását Szolgáltatásonként a „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” melléklet tartalmazza. A Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségét a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

3.2 Segélyhívó szolgálatokhoz, valamint segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk

A „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” melléklet szerinti mobil szolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat.

A segélyhívás esetén a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiánya, illetve az Előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is díjmentesen a segélyhívó szolgálatok és az illetékes segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes európai segélyhívószám	112

A Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén mind a belföldi ingyenes segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívószám (112) díjmentes – nyilvános telefonállomásokon fizetőeszköz nélkül történő – elérését biztosítja.

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

3.3 Kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás

3.3.1 A szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató az Eht. 149/F. §-a és a Kbr. alapján a mobil internet-hozzáférési szolgáltatás részeként, az Előfizető nyilatkozata alapján biztosítja a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatást. A Biztonságos szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató megakadályozza, hogy az Előfizető által megjelölt előfizetői hozzáférési ponton a felhasználó hozzáférjen a Listán szereplő honlapokhoz.

A Listát az NMHH elnöke állítja össze és legalább havonta felülvizsgálja. A Lista nem nyilvános, azt a Hatóság kizárólag a szolgáltatók számára teszi hozzáférhetővé; a Szolgáltató a Lista tartalmát nem teszi közzé és nem adja ki. A Szolgáltató a mindenkor aktuális Listát a Kbr. szerinti gyakorisággal átveszi és alkalmazza.

3.3.2 Műszaki megvalósítás és korlátok

A Szolgáltató a Biztonságos szolgáltatást a mobil internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtásához igénybe vett mobil rádiótelefon-hálózat üzemeltetőjének közreműködésével, a hálózat DNS-kiszolgálóin valósítja meg: a Lista szerinti doménnevekre irányuló lekérdezéseket a hálózat egy tájékoztató oldalra irányítja. A Biztonságos szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek a végberendezésen beállítást nem kell végeznie, és a Szolgáltató a használathoz rendszeres azonosítást nem ír elő.

A Biztonságos szolgáltatás kizárólag a Listán szereplő honlapok elérését akadályozza meg, és kizárólag akkor, ha a végberendezés a hálózat DNS-kiszolgálóit használja. Nem akadályozza meg a hozzáférést különösen

a) a Listán nem szereplő tartalmakhoz;
b) ha a felhasználó a végberendezésen egyedi DNS-kiszolgálót, titkosított DNS-t, VPN-t vagy más, a hálózat DNS-kiszolgálóit megkerülő megoldást használ;
c) ha a végberendezés más hálózaton (pl. wifihálózaton) csatlakozik az internethez.

A Biztonságos szolgáltatás nem helyettesíti a szülői felügyeletet és a kiskorúak védelmét szolgáló szűrőszoftvereket; azokkal együtt alkalmazható. A szűrőszoftverekről a Szolgáltató a honlapján ad tájékoztatást.

3.3.3 Jogosultak, díj

A Biztonságos szolgáltatás igénybevételére minden Előfizető jogosult. A Biztonságos szolgáltatás igénylése, igénybevétele és visszavonása az egyéni és az üzleti Előfizető számára egyaránt díjmentes.

3.3.4 Tájékoztatás

A Szolgáltató a Biztonságos szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről, feltételeiről és díjmentességéről az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a megrendelési folyamatban, valamint jelen ÁSZF-ben, a honlapján és az ügyfélszolgálatán tájékoztatja az Előfizetőt. A tájékoztatás megtörténtét és az Előfizető nyilatkozatát az Egyedi előfizetői szerződés előfizetői hozzáférési pontonként rögzíti.

3.3.5 A nyilatkozat megtétele és visszavonása

Az Előfizető a Biztonságos szolgáltatás igénybevételéről az Előfizetői szerződés megkötésekor, továbbá a szerződés tartama alatt bármikor nyilatkozhat, és nyilatkozatát bármikor visszavonhatja. A nyilatkozat előfizetői hozzáférési pontonként tehető meg; több előfizetői hozzáférési pont esetén az Előfizető megjelöli, melyikre kéri a Biztonságos szolgáltatást. A nyilatkozat megtételére és visszavonására az alábbi csatornákon van lehetőség:

a) a telefonos ügyfélszolgálaton, a 6.5. pont szerinti azonosítást követően;
b) az ügyfélkapun, az Előfizető belépését követően;
c) új Előfizetői szerződés megkötésekor a megrendelési folyamatban.

A nyilatkozat megtétele és visszavonása díjmentes, nem minősül az Előfizetői szerződés módosításának, és az Előfizetői szerződés egyéb feltételeit, különösen a határozott időtartamot és a díjcsomagot, nem érinti. A Szolgáltató a nyilatkozat megtételét és visszavonását az Előfizetői szerződés nyilatkozatai között átvezeti, és a frissített szerződést a következő napon megküldi az Előfizetőnek.

3.3.6 A szolgáltatás megkezdésének határideje

A Szolgáltató a Biztonságos szolgáltatás nyújtását az Előfizető nyilatkozatának megfelelően haladéktalanul, de legfeljebb a nyilatkozat megtételétől számított 48 órán belül megkezdi. Új mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra irányuló Előfizetői szerződés megkötésekor tett nyilatkozat esetén a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását már a Biztonságos szolgáltatás szerinti beállításokkal kezdi meg. A nyilatkozat visszavonását a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül teljesíti.

A Biztonságos szolgáltatással kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat a Szolgáltató a 6.1. pont szerint kezeli.

4. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT

4.1 Hálózati végpont helye

A Hálózati végpontkiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.5. pont rögzíti.

Az egyes szolgáltatások esetében a Hálózati végpont meghatározását a Szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik a „Mobil szolgáltatások tartalma, főbb jellemzői, speciális rendelkezések” mellékletben.

4.2 A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. A digitális tartalom szolgáltatására és a digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre vonatkozó kellékszavatossági szabályokat a Szolgáltató honlapja tartalmazza. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a Hibát elhárítja.

Az előzetes tájékoztatás körében a Szolgáltatás minőségének hálózatimegfelelőségére vonatkozó, az ÁSZF-ben szereplő célértékek teljesítése tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli, melyből következően az érintett célértékekkel összefüggésben a hibás teljesítés jogkövetkezményei sem alkalmazhatók.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használójának magatartására is kiterjed.

4.2.1 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 4.2.2.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a Hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,
c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,

e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a Hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
f) a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.
g) a mobil internet-hozzáférési szolgáltatás sebessége nem éri el a becsült maximális sebesség célértékét. A mikrohullámú rádiójelek terjedésének fizikai korlátai miatt mobilhálózaton garantált sebesség nem értelmezhető, ezért erre a Szolgáltató az Eszmr. 7. § (3) bekezdésével összhangban kötbért nem fizet.

4.2.2 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

4.2.2.1 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Általános szabályok
A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a lent meghatározott esetekben kötbért kell fizetnie. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűntének napjáig jár.

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy
a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak megnem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Kötbér fizetésének esetei
Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását
megkezdeni.
a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része vagy
b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

Meghiúsulási kötbér
Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az

Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér felét kell megfizetnie.

Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér
A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie
a) a hibaelhárítási eljárásban értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

A kötbér mértéke
a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alapnégyszerese;
c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap
nyolcszorosa.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér
Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésére irányadó határidőt, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj.

Szolgáltatóváltás és számhordozás késedelme esetén járó kompenzáció
Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás és számhordozás esetén az átvevő szolgáltató kompenzációt fizet az Előfizetőnek, illetve a számhordozás kezdeményezőjének. Ha az Előfizető a Szolgáltatóhoz vált, illetve a Szolgáltatóhoz hordozza a hívószámát, a kompenzációt a Szolgáltató fizeti. Kompenzáció jár, ha
a) a szolgáltatóváltás vagy a számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag bármely eleme egy munkanapnál hosszabb ideig kiesik: a kompenzáció az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft;
b) a szolgáltatóváltás vagy a számhordozás nem a megállapodás szerinti napon történik meg, ideértve a karbantartási és a beszerelési időpont elmulasztását is: a kompenzáció naponként 5 000 Ft, de legfeljebb 25 000 Ft.

A kompenzáció megállapodásonként jár, összege nem függ a hordozott hívószámok vagy az érintett szolgáltatások számától. Ha a szolgáltatóváltás vagy a számhordozás megállapodás nélkül vagy nem az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére történt, és a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál vissza kell állítani, a visszaállításig tartó szolgáltatáskiesésre az átadó szolgáltató fizet kompenzációt, az a) pont szerinti mértékben. Nem jár kompenzáció, ha a szolgáltatáskiesést vagy a késedelmet az Előfizető vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges

tevékenységet a Szolgáltató részére nem tette lehetővé. A kompenzációt a Szolgáltató a kötbérfizetésre vonatkozó általános szabályok szerint fizeti meg.

4.2.2.2 A kártérítés szabályai

Felelősség, kártérítés, elévülés
Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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 nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. Az elévülés megszakítására a Ptk. szabályai az irányadók.

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények
A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).
Ezen okok különösen:

a) háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
b) más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
c) munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
d) súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

A kártérítési eljárás
Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.
A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérköteles esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

4.2.2.3 Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó

A Szolgáltató az általa értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik, melyet az Előfizető (jelen pont alkalmazásában Fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni.

A Fogyasztót megilleti továbbá a jog, hogy a Szolgáltató által értékesített termék hibája esetén a Szolgáltatóval szembeni igénye alapján a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató az általa újként értékesített készülékekre a kötelező jótállásról szóló jogszabály szerint, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet.

A felújított állapotban értékesített készülékekre a Szolgáltató a vevő fogyasztói minőségétől függetlenül 12 hónap önkéntes jótállást vállal az átadás napjától. Az önkéntes jótállás a kellékszavatossági és a termékszavatossági jogokat nem korlátozza.

Ha az Előfizető részére kézbesített eszköz már a kézbesítéskor sérült, a Szolgáltató a bejelentéstől számított 8 napon belül kicseréli. A sérülés bizonyítéka lehet a futár által felvett jegyzőkönyv; jegyzőkönyv hiányában a Szolgáltató a bejelentést más bizonyíték, pl. a csomagolásról és az eszközről készült fénykép alapján vizsgálja, és a jegyzőkönyv hiánya önmagában nem zárja ki a cserét. E vállalás a kellékszavatossági, a termékszavatossági és a jótállási jogokat nem korlátozza.

A használatra átadott Szolgáltatói berendezés hibájára nem a jótállás, hanem a 4.2.3. pont szerinti hibaelhárítás szabályai irányadók.

Kellékszavatossági vagy jótállási igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó – választása szerint – elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotában képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a jótállási kötelezettség teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a jogszabályban foglalt feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Termékszavatossági igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó kizárólag a termék kijavítására vagy cseréjére jogosult.

A kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény érvényesítésének további szabályait a mindenkor hatályos jogszabályok, a Szolgáltató honlapja, továbbá jótállás esetében a jótállási jegy tartalmazza.

4.2.3 Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és a hibát 72 órán belül elhárítani. A Szolgáltató a hiba elhárításáról haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles az Előfizetőt értesíteni. Ha a hiba kivizsgálása vagy elhárítása kizárólag a helyszínen lehetséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet.

Az Előfizető az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet hibabejelentést. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:
a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
c) a hibajelenség leírását;
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a hiba okát;
g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

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

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról, hogy
a) a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához továbbihelyszíni – a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó – vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatározása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel

készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Egyes hibatípusok esetén az Előfizető kérésére az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges javításokat vagy a Szolgáltatói berendezések cseréjét, amelyhez a szükséges információkat és a segítséget a Szolgáltató biztosítja. A Szolgáltató ilyen esetekben sem mentesül a hiba elhárításához kapcsolódó kötelezettségei alól.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.

a) Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.
b) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
c) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

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

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat. A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő – így különösen javítási, kiszállási – költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Ha a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, az Előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: „lehetetlenné válás”) miatt az alábbiak szerint megszűnik:

a) ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
b) ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felel a hibás teljesítésért, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltató a fenti a) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (az Előfizetői szerződés megszűnéséig) a 4.2.2.1. pont szerinti kötbért fizet. A fenti b) pont szerinti esetekben a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles.

A Szolgáltató a szolgáltatás mobil jellege és országos lefedettsége miatt szerelői hálózatot nem tart fent. Amennyiben a hiba elhárítása eszközcserét igényel, akkor amennyiben ezt az Előfizető kifejezetten igényli a hibajegy megnyitásakor, ezt a Szolgáltató előzetes időpontegyeztetés után a székhelyén térítésmentesen biztosítja az Előfizető részére. Abban az esetben, ha az Előfizető a személyes kiszolgálást nem igényli a hibajegyen, a Szolgáltató a szükséges eszközök Előfizetőhöz történő elszállítását és a nem használt eszközök visszaszállítását futárszolgálattal végzi, az Előfizető kifejezett egyetértésével és költségére, az 1. sz. Mellékletben feltüntetett díjakon.

4.2.4 Előfizető kötelezettségei a hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető biztosítja, hogy a Szolgáltató a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez. Az Előfizető biztosítja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói berendezések megfelelő elhelyezését.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról,

valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben is szüneteltheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Előfizetői végberendezést Előfizetői végberendezés csatlakoztathat, ha

a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
   aa) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
   ab) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
   ac) eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1)),
b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemen kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltatás biztosítása – beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a szolgáltatás, illetve hálózat biztonságának megőrzését – céljából történő Szolgáltatói hibaelhárítás- és szolgáltatásnyújtás érdekében a Szolgáltató hozzáférhet és kezeli a Szolgáltatói berendezés biztonsági adatait, az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatokat – beleértve, de nem kizárólagosan a Szolgáltatói berendezés technikai adatait, azonosító adatait, statisztikai adatait, illetve az Előfizetői szolgáltatás paramétereket –, az Előfizetői forgalmi adatokat – beleértve, de nem kizárólagosan a Szolgáltatói berendezés statisztikai adatait, illetve az Előfizetői szolgáltatás paramétereket –, továbbá az Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatait. A Szolgáltató a szolgáltatás biztosítása, továbbáa szolgáltatás és a hálózat biztonsága érdekében a Szolgáltatói berendezésen a szükséges beállításokat és frissítéseket elvégzi.

A részletes adatkezelési tájékoztatást az „Adatkezelési tájékoztató” melléklet tartalmazza.

Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1 A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis major) is.

5.1.1 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

a) Szünetel a Szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot. A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.

b) Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

c) Szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén az Előfizető és a Szolgáltató jogosult megállapodni abban, hogy az Előfizető által kért szüneteltetés kizárólag az Előfizető által meghatározott szolgáltatás(ok)ra terjedjen ki.

d) A Szolgáltató jogosult Üzleti előfizető esetén felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni az Előfizetői szolgáltatást addig, amíg az Üzleti előfizető nem ad a Szolgáltató által meghatározott mértékű, legfeljebb az Előfizetői szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató a szünetelésből visszakapcsolásért – ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges – külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell a Szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Szüneteltetés a korlátlan internet csomaghoz kérhető. A forgalomkorlátos internettel rendelkező és a hang csomagokhoz szüneteltetés nem kérhető, kivéve a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása esetét, amikor a Szolgáltató az Előfizető kérelmére a szolgáltatást – csomagtípustól függetlenül – haladéktalanul szünetelteti. A SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatti szüneteltetés esetén a szüneteltetés a SIM-kártya pótlásáig, de legfeljebb 30 napig tart. Ha ezen időtartam alatt az Előfizető a SIM-kártyát nem pótolja, a Szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja.

A szolgáltatás szüneteltetésekor SIM-kártya csere szükséges lehet, melyet a Szolgáltató időpont egyeztetés után a székhelyén ingyenesen, vagy az Előfizető kérésére futárszolgálattal, térítés ellenében végez.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését évente egy alkalommal, legalább 2 hónapra és legfeljebb 6 hónapra kérheti, melynek időtartamával a hűségnyilatkozat automatikusan meghosszabbodik. A szüneteltetést a szerződés megkötése után legalább 3 hónappal lehet kezdeményezni, és csak teljes hónapra kérhető, de ennek kezdete a hónap bármelyik napja lehet.

A szüneteltetés ideje alatt a szolgáltatás felmondása nem lehetséges, és annak ideje alatt az Előfizető csökkentett havidíjat fizet. A szüneteltetés kérelmezésének hónapjában – a szüneteltetés kezdetének napjától – csökkentett havidíj fizetendő, a hónap szüneteltetés előtti napjaira az előfizetési díj időarányos része fizetendő. Minden további hónapban – beleértve a szüneteltetés utolsó hónapját is – csökkentett havidíj fizetendő. A csökkentett havidíj mértékét az „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások" mellékletek tartalmazzák. A szüneteltetésre való igényt az ügyfélkapuban kell benyújtani.

5.1.2 Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

a) Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.
b) Szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.3 Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem Rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, a díjszabásban – „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletek – meghatározott szüneteltetési díjat köteles fizetni.

5.2 A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult, az Előfizető értesítése mellett:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Hálózati végponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, az Egyedi értékhatárt;
e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;

Az a)–c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Előfizetői szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. Ennek mértékét az „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletek tartalmazzák. A Szolgáltató a mobil internet-hozzáférés szolgáltatások korlátozásának időtartama alatt az Előfizetőnek minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatást biztosít.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 4.2.2.1. pontban meghatározott összeg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett az Előfizetőtől biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 2.2.3. pont tartalmazza.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem, vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Előfizetői szolgáltatásnál ez értelmezhető)

a) az Előfizető hívhatóságát,
b) a segélykérő hívások továbbítását,
c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
d) a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségét,
e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevételét biztosító Előfizetői végberendezésekre és/vagy a kapcsolattartásra megadott elérhetőségre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

A Szolgáltató köteles újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

Egyedi értékhatár

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként meghatároz egyfelső összeghatárt. Az erre vonatkozó nyilatkozatot az Egyedi előfizetői szerződés, a rendelkezéseket az ÁSZF tartalmazza, és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. Ha az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott Egyedi értékhatárt nem fogadja el, a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja.

Az egyedi értékhatár mértéke (bruttó összegek):

0–4. hónapig	10 000 Ft / hónap
5–12. hónapig	20 000 Ft / hónap
12. hónaptól	30 000 Ft / hónap

Amennyiben az előfizetői szerződés számlatartozás miatt felfüggesztésre került az elmúlt 3 hónapban, akkor a visszakapcsolástól számítva a fenti számítás újraindul.

Az egyedi értékhatár számításba a következő típusú forgalmak kerülnek beszámításra:

- emeltdíjas hang és SMS
- nemzetközi díjszabás szerinti hang és SMS
- EU és nemzetközi barangolás mobil rádiótelefon-hálózaton (roaming), valamint egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás (SMS)

A nem hírközlési szolgáltatások (pl. Mobil Vásárlás, Videotéka) igénybevételéből eredő díjtételek az egyedi értékhatár összegébe nem kerülnek beszámításra.
Amennyiben az Előfizető az Egyedi értékhatár 80 %-át eléri, a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követel tőle, így hóközi számla kiállítására kerül sor. Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről a Szolgáltató levélben vagy az Eht. 144. § (4) c) pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltatót az

értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, ha az értesítés sikertelenségének oka az Előfizető érdekkörében felmerülő ok.
Amennyiben az Előfizető a hóközi számlát nem egyenlíti ki az abban foglalt beérkezési határidő lejártáig, de még nem érte el az egyedi értékhatár 100%-át, nem kerül sor a szolgáltatás korlátozására.

A Szolgáltató és az Előfizető között az Előfizető kérésére egyedi megállapodás születhet a hóközi számla befizetéséről.

A csalárd forgalmak esetén a további károkozás elkerülése, a hálózat biztonsága és az Előfizetők védelme érdekében a Szolgáltatónak a kiugró forgalmak ellenőrzése folyamán lehetősége van a Szolgáltatás korlátozására.

Mivel az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető bizonyos szolgáltatásoknál az Egyedi értékhatárt meghaladóan is igénybe tudja venni a Szolgáltatást. Erre tekintettel azonban az Előfizető nem tagadhatja meg a Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozással, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta a Szolgáltatás nyújtását.

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondásiidővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 18. § (4)).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 9.3. pont szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

A szolgáltatás le- és visszakapcsolása automatizált folyamat, melynek átfutási ideje akár 5 munkanap is lehet. A lekapcsolási folyamat elindítására az Előfizető a 15 napos számlatartozásának lejáratával ad okot. A visszakapcsolási folyamat elindítása az Előfizető összes számlatartozásának Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezésével kezdődik. A le- és visszakapcsolási folyamat számítógép vezérelt és nem leállítható.

A korlátozás idejére az „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások" mellékletekben meghatározott arányos díj számlázásra kerül. A lekapcsolás idejére a Szolgáltató díjat nem számít fel. A szolgáltatás le- és visszakapcsolása díjköteles.

Amennyiben az Előfizető az adatkártyán hang vagy sms szolgáltatást, illetve bármilyen kártyán emelt díjas vagy bármilyen egyéb szolgáltatást (sorsjegy, autópálya matrica, parkolás, mobilvásárlás, alkalmazásbolt, stb.) végez vagy rendel meg, akkor a Szolgáltató a meg nem rendelt szolgáltatás díjának kétszeresén felül további 100 000 Ft kártérítést követelhet és a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

Továbbá, ha az Előfizetőnek lejárt számlatartozása van, akkor a tartozás teljes kiegyenlítéséig a Szolgáltató mindennemű ügyintézési és változtatási kérelmet megtagadhat, kivéve bármely nyilatkozat megváltoztatását.

Az igénybevett díjcsomag keretében a hálózat integritásának, valamint a szolgáltatások biztonságának fenntartása érdekében a Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozására, amennyiben az Előfizető olyan magatartást tanúsít, amely akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ezáltal pedig más előfizetők által igénybe vett szolgáltatások minőségének csökkenését vagy a szolgáltatás elérhetetlenné válását eredményezi.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

6.1.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos panasszal él, telefonon vagy írásban elektronikus úton fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a telefonon tett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a telefonon tett panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető (Fgytv. 17/B. § (3)).

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6)). Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.
A panasz telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentése és intézése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.
A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.2.2. pont, a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.2.1. pont tartalmazza.

6.1.2 Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására,

továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közízlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalmára, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevételével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

6.1.3 Díjreklamáció (felszámítottdíj összegét érintő panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása pedig helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el.
A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.
A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.
Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A nem vitatott tételek díját az Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az elfogadott díjat az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az

Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette. Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

6.2 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

Az előfizetői panaszok elsődleges benyújtási formája az ügyfélkapu. Az Előfizető köteles az ügyfélkapu panasz típusához illeszkedő részét használni. Amennyiben ez még nem került kialakításra, akkor az Előfizető köteles az ügyfélkapu főoldalán található, szabadszavas panaszbejelentő formanyomtatványt használni.

Ha az ügyfélkapu bármilyen okból nem elérhető, akkor az Előfizetőnek a telefonos ügyfélszolgálaton kell panaszt tennie.

A Szolgáltató köteles az előfizetői panaszokat azok beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálni, és erről az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a panasz kivizsgálása nem zárható le 30 napon belül, a Szolgáltató köteles erről az Előfizetőt értesíteni, megjelölve a lezárás várható időpontját.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén a válaszlevélben a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a jogorvoslati lehetőségekről, valamint arról, hogy a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a békéltető testülethez fordulhat.

A Média- és Hírközlési Biztos eljárását az Előfizető a panasz elutasításától számított 30 napon belül kezdeményezheti.

A fogyasztóvédelmi hatósági eljárás a panasz elutasításától számított 3 hónapon belül indítható.
A békéltető testületi eljárás a panasz elutasításától számított 3 hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben az előfizetői panasz a fenti hatóságok által is elutasításra kerül, Szolgáltató jogosult az ezzel kapcsolatos munkadíját az Előfizetőnek felszámítani.

6.2.1 A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.2 A Hatóság hatásköre

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

6.2.3 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényrendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Előfizetői szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

6.2.4 A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

6.2.5 A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

6.2.6 A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budapest IV. és XV. Kerületi Bíróságnak.

Amennyiben az Előfizető olyan panasszal fordul bármilyen hatósághoz, amivel kapcsolatban a Szolgáltatónál még nem tett bejelentést, vagy a Szolgáltatóhoz többször jelenti be ugyanazt a panaszt ugyanabból a problémából kifolyólag, akkor ezt a Szolgáltató a fentiektől eltérően különleges eljárásként jogosult kezelni és ezekben az esetekben a Szolgáltatót külön adminisztrációs díj illeti meg.

6.2.7 A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Uniós tagállamban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a https://www.magyarefk.hu/hu/ weboldal ad tájékoztatást.

6.3 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot és internetes ügyintézési felületet.

A telefonos ügyfélszolgálaton az Előfizető a 6.5. pont szerinti azonosítást követően bármely nyilatkozatát bármikor díjmentesen megteheti és visszavonhatja.

A személyében nem azonos, külön-külön ügyfélszámon nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők vagy felhasználók bejelentéseinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, erről a hívót a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges, csak az ügyfélkapun. Amennyiben az ügyfélszolgálat által elvégzett egyes tevékenységek díj felszámításával járnak, az ilyen díjakat a „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletek tartalmazzák.

6.4 Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosító számmal látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt (Fgytv. 17/B. § (3)). A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja: a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Fgytv. 17/B. § (3a)).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő Előfizetői bejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti kommunikációt rögzíti és visszakereshető módon tárolja (Eht. 138. § (10)).

A Szolgáltató a hangfelvételeket
a) a hibabejelentő hívások esetén a hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1))
b) a panaszokat a bejelentéstől számított öt évig (Fgytv. 17/B. § (3)) őrzi meg.

6.5 Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:
a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással;
b) azonosítóval és az ahhoz tartozó jelszóval

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.
Ha az Előfizető ill. a fiók tulajdonos által választott jelszó az Előfizetőnek ill. a fiók tulajdonosnak felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető fiók tulajdonos által választott jelszót az Előfizető ill. a fiók tulajdonos egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÖTBÉR

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen pontban, az „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletben és az Előfizetői szerződés részét képező dokumentumokban, Számla esetén az Előfizetői szerződésben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használójának személyétől.
„Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” mellékletben feltüntetett számlázási egységalapján végzi.

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások és azok ellenértéke közötti arányosság megőrzése érdekében jogosult a szolgáltatási árait a beszállítók árai, feltételei, az infláció, a devizaárfolyamok vagy a törvényi feltételek megváltozásával, azok változásának arányában, akár havonta is módosítani.

A Szolgáltató az MNB és a KSH adatait, illetve a hatályos törvényeket veszi mértékadónak. A Szolgáltató jogosult a hűségnyilatkozat közben, illetve az előre kifizetett időszak alatt is módosítani az árait, melyet nem kell előre bejelentenie és igazolnia az Előfizető felé. Ebben az esetben a Szolgáltató kiegészítő díjat számíthat fel az előre megfizetett, de még fel nem használt időszakra is. A fenti automatikus árkorrekció alkalmazásával összefüggésben az Előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

A fentieken kívüli árkorrekció rendkívüli árváltoztatásnak számít. Ebben azt esetben, amennyiben az Előfizető nem fogadja el az új feltételeket, akkor az értesítéstől, de legkésőbb a következő számla kibocsátásától számított 8 napon belül az átvett eszközök visszaküldésével azonnali hatállyal, további

jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a szerződést, és elszámolás után a Szolgáltatótól a fel nem használt egyenleget visszaigényelheti.
A rendkívüli árváltoztatás és a 9.6. pont szerinti elállás kivételével az előre befizetett összeget a Szolgáltató nem téríti vissza, hanem azt az előre befizetett díj mértékéig leszolgáltatja.

Amennyiben az Előfizetőnél eszközmódosítás szükséges meghibásodás, csere vagy bővítés miatt, akkor a Szolgáltató a számlázott árat és hűségnyilatkozatot a megfelelő csomagra módosítja, melyet az Előfizető kifejezetten tudomásul vesz. Ha az Előfizetőnek olyan csomagja van, amely előre kifizetésre került, akkor a Szolgáltató az előre fizetett időszakra kiegészítő díjat számíthat fel vagy írhat jóvá.

7.1 A díjfizetéssel és számlázással, számlaküldéssel kapcsolatos feltételek

7.1.1 Számlázás és számlaküldés módja, folyószámlára vonatkozó rendelkezések, a számlák megküldésének időpontja

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásért havonta számlát állít ki, amely tartalmazza a havi vagy előfizetési díjakat, használattól függő forgalmi és egyszeri díjakat, egyéb díjakat, stb. Amennyiben szükséges, akkor a Szolgáltató hó közben is állíthat ki számlát.

Tárgyhavi számlázás esetén a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra az adott hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a tárgyhónapot megelőző hónapra vonatkozó, utólag számlázott forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázott díjak.
Utólagos számlázás esetén utólag kerülnek kiszámlázásra számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázandó díjak.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, és ezek ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A számlaküldés időpontjának, a számlázási ciklusnak és a számlaküldés gyakoriságának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

Számlaküldés módja:
A Szolgáltató a számlát elektronikus úton küldi az Előfizető által megadott e-mail címre.
A Szolgáltató elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben küld az Előfizetőnek, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályok szerint igényelte.
Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

7.1.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

A Szolgáltató a rendszeres díjak tekintetében havi számlázási időszakot alkalmaz és az Előfizető havi gyakorisággal a megkapott számlákat befizeti.

A Szolgáltató a Számlázási időszakot egyoldalúan módosíthatja, a módosítás nem minősül az Előfizetői szerződés módosításának, de a Számlázási időszakban történő módosításról a Szolgáltató az Előfizetőt a változást megelőzően értesíti.

7.1.3 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmikamat, hibás számla

A számla kiküldése a számlában fizetési határidőként feltüntetett határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

A beérkezési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie. Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének beérkezési határidejét jelenti.
Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. Egyedi értékhatár elérése esetén) a számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Amennyiben a Szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően megküldeni a számlát.

Ha az Előfizető a számlát a hónap 1. napjáig nem kapja kézhez, ezt a tényt 1 napon belül köteles jelezni a Szolgáltatónak az ügyfélszolgálatnál.

7.1.4 A Szolgáltató hibás számlázása

A számlareklamáció bejelentésére nyitva álló határidő a számla keltezésétől számított 8 nap (fizetési határidő), utána a számlát elfogadottnak kell tekinteni. A számlareklamációt az ügyfélkapuban kell bejelenteni a reklamált tétel pontos megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, a számlát korrigálnia kell és a díjkülönbözetet 30 napon belül vissza kell fizetnie az Előfizető részére.
A számlareklamáció vizsgálatának időtartama alatt a szolgáltatás korlátozása vagy szüneteltetése nem alkalmazható.

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (beérkezési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 1 000 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni. Ez a 9.6. pont szerinti visszatérítésre nem vonatkozik.

7.1.5 Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha az Előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a számla összege az azon megjelölt beérkezési határidőig nem érkezik a Szolgáltató számlájára, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére.

Késedelmi kamat
A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 19% vagy a jegybanki alapkamat duplája (amelyik a nagyobb) késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

Késedelmi kamatra vonatkozó fizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt a beérkezési határidőben meg nem fizetett számlával kapcsolatban késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Fizetési felszólítási díj
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé jelzi, és hitelt érdemlően valószínűsíti (iratokkal, más bizonyítékkal alátámasztva), hogy a határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Szolgáltató a fizetési felszólítási díjat a következő havi számlában méltányosságból jóváírja. A fizetési felszólítási díj mértékét az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

Követeléskezelés
Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a fizetési meghagyásos eljárás és a végrehajtási eljárás adminisztrációs díját az Előfizetőre áthárítani. A díjak mértékét az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételéből, akár a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz részletfizetésre történő vásárlásából, készülékbérletből eredő – áfával számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbért, késedelmi kamatot, a fizetési felszólítási díjat, valamint a fizetési meghagyásos és a végrehajtási eljárás adminisztrációs díját.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

7.2.1 Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti: banki átutalással vagy bankkártyával. Bank átutalás esetén az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni az ügyfélszámát és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felelős. A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető az aktuális számlaegyenlegéről az ügyfélkapuban és a számláiban talál tájékoztatást. A szolgáltatás folyamatos teljesítésű jogállása miatt a Szolgáltató a számlákat azok lejárati időrendi

sorrendjében egyenlíti ki, a legkorábbi lejáratúval kezdve, függetlenül attól, hogy az Előfizető milyen hivatkozással küldte a fizetést.

Amennyiben az Előfizető több szolgáltatást vesz igénybe, akkor ezek pénzügyi rendezését a Szolgáltató összevontan kezeli, tehát lejárt számlakövetelés esetén a Szolgáltató mindegyik szolgáltatást korlátozhatja.

Az Előfizető kifejezetten elfogadja, hogy a befizetése akkor tekinthető teljesítettnek, amikor az a Szolgáltató számlájára beazonosítható módon beérkezik.
A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy az egyes befizetési típusok eltérő idő alatt érkeznek be a Szolgáltatóhoz, melyek átlagos átfutási ideje 0-2 munkanap, de kézzel történő könyvelés esetén (bankfióki befizetés, rózsaszín csekk) vagy külföldi utalás esetén 5 munkanap is lehet.

A Szolgáltató az átutalással történő befizetéseket a bankszámlaszáma alapján rendeli hozzá az Előfizetőhöz, így minden bankszámlaszám csak egy Előfizetőhöz tartozhat. Az Előfizető tudomásul veszi, hogyha egy másik Előfizetőhöz rendelt bankszámlaszámról érkezik a befizetése, akkor azt a Szolgáltató a másik Előfizetőhöz fogja hozzárendelni. Ennek utólagos módosítása adminisztrációs díj köteles.

Egy számla akkor tekinthető rendezettnek, ha annak ellenértéke teljes összegében, beazonosítható módon beérkezett a Szolgáltató bankszámlájára. Átutalás esetén a beazonosítás feltétele az Előfizető által korábban a szerződéskötéskor vagy az ügyfélkapuban megadott bankszámlaszám, ennek hiányában a megjegyzés mezőben feltüntetett ügyfélszám vagy számlaszám, bankkártyás fizetés esetén a pénzforgalmi szolgáltatótól beérkezett elszámolási analitika.

Ha az Előfizető számlaegyenlegében túlfizetés mutatkozik, akkor igény esetén a Szolgáltató azt az Előfizetőnek visszautalja vagy bankkártyára visszafordítja, melyet az Előfizető az ügyfélkapuban kezdeményezhet. A visszautalás és visszafordítás – a 9.6. pont szerinti visszatérítés kivételével – adminisztrációs költséggel jár. Külföldi bankszámlára történő visszautalás esetén a Szolgáltató további banki költségeket számíthat fel.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

8.1 Az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint határozatlan vagy határozott.

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése, meghatározott értékesítési csatornán (pl. online felületen) történő vásárlás/megrendelés.

8.2 A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 vagy 24 hónapra köthető.
Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra akkor köthető, ha a szerződéskötéshez készülékvásárlás is kapcsolódik.
A 24 hónapos határozott időtartam alkalmazásában készüléken az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni. A 24

hónapra kötött határozott idejű szerződés előfizetési díja – a készülék törlesztőrészletei nélkül – nem lehet magasabb az azonos szolgáltatási tartalmú, 12 hónapra kötött szerződés díjánál.

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az előző bekezdés szerinti készülékvásárlás.

Üzleti előfizetővel a Szolgáltató – az Eszr. 4. §-a alapján – készülékvásárlás nélkül is köthet 24 hónapos határozott időtartamú szerződést, és a határozott időtartam 24 hónappal is meghosszabbítható.
Mikrovállalkozásnak, kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősülő Üzleti előfizetőnél ez az eltérés csak akkor alkalmazható, ha az Előfizető az eltérésről szóló előzetes tájékoztatást követően, legkésőbb a szerződéskötéskor kifejezetten hozzájárult; az eltérést az Egyedi előfizetői szerződés megnevezi.

Költési szintre vállalt határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető választása szerint jogosult a „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” melléklet szerint a mobil hang díjcsomag havidíjából meghatározott mértékű kedvezményre, vagy kedvezményes árú eszköz vásárlására a Szolgáltató aktuális ajánlatainak feltételei szerint. Havidíj kedvezmény és kedvezményes készülék ajánlat együtt nem vehető igénybe. A határozott időtartam alatt lehetőség van a vállalt Költési szint megtartása mellett díjcsomagváltásra. Amennyiben a vállalt Költési szintre vonatkozó vállalását az Előfizető nem teljesíti, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezmények visszafizetését kérheti.

A határozott idő számítása
A határozott idő a Szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben a Szolgáltatás aktiválásakor kezdődik.
Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.
Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).
A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése
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 határozatlan idejű Előfizetői szerződésben meghatározott, az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbihatározott idejű Előfizetői szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában elektronikus úton értesíti az Előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az Előfizetői szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a Szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői szerződés időtartama, ha az Előfizetői szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető a Szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 9.4.2. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 9.1.3. pont tartalmazza.

A határozott időtartam lejárta előtti megszűnés jogkövetkezményeit a 8.3. pont tartalmazza.

Szolgáltatáscsomaggal összefüggő speciális rendelkezések
Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői szerződést a Szolgáltatáscsomag részét képező bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik az Előfizető szerződés felmondására.

8.3 A határozott időtartamú Előfizetői szerződés lejárat előtti megszűnésének jogkövetkezményei

(1) Ha az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződés a határozott időtartam lejárta előtt
a) az Előfizető felmondásával szűnik meg – ide nem értve a (4) és (5) bekezdés szerinti eseteket –, vagy
b) azért szűnik meg, mert a Szolgáltató a 9.3.2. pont a)–e) alpontja szerint felmondja,
a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket vonhatja vissza és követelheti, ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményt is; a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Az a) pont szerinti esetben a megszűnés napját az Előfizető választja meg a 9.4.1. pont szerint.

(2) Az igénybe vett kedvezmény mértéke:
a) a havi előfizetési díjból nyújtott kedvezménynél, így a havi hűség-kedvezménynél és a fizetési rendszerességi kedvezménynél: a határozott időtartam kezdetétől – hűség-hosszabbítás esetén a legutolsó meghosszabbítással kezdődő határozott időtartam kezdetétől – a szerződés megszűnéséig ténylegesen igénybe vett havi díjkedvezmények összege. Díjcsomag-váltás esetén hónaponként az adott hónapban ténylegesen igénybe vett kedvezmény számít; előre megfizetett időszak esetén csak a megszűnésig eltelt hónapokra eső kedvezmény;
b) a belépési díjból a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel nyújtott kedvezménynél: a kedvezménynek a határozott időtartamból hátralévő teljes hónapokra eső időarányos része (kedvezmény × hátralévő hónapok száma / a határozott időtartam hónapjainak száma);
c) a készülékkedvezménynél: a 8.4. pont szerinti összeg.

(3) A visszavont kedvezményt a Szolgáltató az eredeti díjtétel jogcímén, annak általános forgalmi adójával számlázza ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a felmondás előtt közli a visszavonandó összeget és annak számítását; a várható összeg az ügyfélkapuban is megtekinthető.

(4) Ha az Előfizető a 9.4.2. pont a)–c) alpontja szerinti okból, vagy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt a 9.1.3. pont szerint jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményt követelheti, és csak akkor, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani; az összeg felső határát a 9.4.2. pont tartalmazza.

(5) Nem követel a Szolgáltató kedvezményt
a) a határozatlan idejű szerződés felmondásakor,
b) a 9.4.2. pont szerinti, a szolgáltatás megkezdésétől számított 14 napon belüli azonnali felmondáskor,
c) a 9.6. pont szerinti elálláskor,
d) a Szolgáltató 9.3.1. pont szerinti rendes felmondásakor, valamint a 9.3.2. pont g) alpontja szerinti felmondásakor.

(6) A 9.2. pont szerinti átírás esetén az átvevő az átadó által igénybe vett kedvezményért is helytáll.

8.4 Készülékkedvezmény

(1) A készülékkedvezmény összegét a Szolgáltató a szerződéskötés előtti tájékoztatásban, a szerződés-összefoglalóban és az Egyedi előfizetői szerződésben feltünteti.

(2) A 8.3. pont (1) bekezdése szerinti esetben megtérítendő összeg: a készülékkedvezménynek a határozott időtartamból hátralévő teljes hónapokra eső időarányos része (készülékkedvezmény × hátralévő hónapok száma / a határozott időtartam hónapjainak száma).

(3) A 8.3. pont (4) bekezdése szerinti esetben a (2) bekezdés szerinti összeg, a 9.4.2. pontban meghatározott felső határral.

8.5 Hálózat-függetlenítés

A határozott idejű szerződés lejártát vagy a 8.3. pont (4) bekezdése szerinti elszámolást követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díj nélkül gondoskodik arról, hogy a szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen. A hálózat-függetlenítést a kérelemről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül, és legkésőbb az elszámolással egyidejűleg elvégzi.

Késedelem esetén minden késedelmes nap után a készülék kedvezmény nélküli vételárának egy hatvanad részét fizeti kötbérként, legfeljebb az Előfizető által a készülékért fizetett vételár összegéig.

Ha a hálózat-függetlenítést nem tudja végrehajtani, a 8.4. pont (3) bekezdése szerinti készülékkedvezményt fizeti meg az Előfizetőnek; erről a kérelemről való tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül értesíti. Ennek elmulasztása vagy késedelme esetén az előző bekezdés szerinti kötbért fizeti.

A Szolgáltató által értékesített, eleve hálózatfüggetlen készüléknél hálózat-függetlenítésre nincs szükség.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

Nem minősül az Előfizetői szerződés módosításának a nyilatkozatok megtétele vagy azok visszavonása; ezekre a jelen fejezet rendelkezései és a szerződésmódosítás díja nem alkalmazandók.

9.1 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

9.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására és az ajánlat elfogadására egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére irányadó szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a Szolgáltatás további igénybevétele, illetve a Szolgáltatás ellenértékének megfizetése; ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizetői szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén az Előfizetői szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

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

9.1.2 A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.
Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség
A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással

a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.1.3 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői szerződést, ha a módosítás
a) következtében az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

A jelen 9.1.3. pont a) és b) pontjában foglaltak fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt. Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

9.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

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

A Szolgáltató az átírást a telefonon, vagy a Szolgáltató internetes oldalán a beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti, amennyiben az átíráshoz szükséges feltételek teljesülnek.

Átírás esetén az átadó Előfizető jogviszonya – ha speciális szabály eltérően nem rendelkezik – az átírás napján szűnik meg, az átvevő pedig ezen a napon lép az átadó helyébe az előfizetői szerződésben.
Az átadó fél az átírás kezdeményezésével a szerződésből eredő kötelezettség biztosítékának (vagyoni biztosíték) az átírást követő fennmaradásához hozzájárul.
A Szolgáltató az átírásra vonatkozó igény teljesítéséről, ha arra nem telefonon kerül sor, valamint, ha az átírásra vonatkozó igényt bármely feltétel nem teljesítésülése miatt elutasítja, az átírási kérelmet benyújtó Előfizetőt értesíti.

Amennyiben az Előfizető személyében nem következik be változás, csak névváltozás történik, a név módosítása nem minősül átírásnak.

Az átírás feltételei:

a) Az átírás olyan Előfizetői szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Lezárt szolgáltatás/díjcsomag átírására nincs lehetőség.
b) Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondási idő alatt az átírási igény teljesítését a Szolgáltató elutasíthatja.
c) Az átírásig a kiegyenlítetlen díjakat meg kell fizetni. Amennyiben az átírni kívánt szerződéshez kapcsolódóan eszközvásárlás is történt az átírás feltétele, hogy az átírás kezdeményezéséig a még ki nem egyenlített részletek megfizetésre kerüljenek.
d) Átírás és a Hálózati végpont áthelyezése egyidőben nem kérhető, az átvevő Előfizetőaz átírás teljesítését követően kérhet áthelyezését.
e) Átírással együtt a szolgáltatás, díjcsomag módosítása nem lehetséges, az átvevő Előfizető az átírást követően kérheti a szolgáltatás, díjcsomag módosítását.
f) Ha az átírási kérelmet benyújtó Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat nem közli, iratokat nem csatolja az átírási igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, a Szolgáltató az átírási igényt elutasítja.

Határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén a határozott tartam az átírást követően is folytatólagos.
Határozott időtartamú szerződés átírása esetén, amennyiben átvevő a határozott időtartam lejárata előtt szünteti meg a szerződést, akkor az átadó Előfizető által igénybe vett kedvezményt a határozott tartamú előfizetői szerződések megszüntetésére irányadó rendelkezések szerint köteles visszafizetni.

Az átírásra egy számlázási időszakon belül egyszer van lehetőség. Az átírás a módosítás hónapjának első napjával történik meg. Átírás esetén az átvevő Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

Előfizető elhalálozása miatti átírásra vonatkozó speciális szabályok:
Előfizető elhalálozása esetén az örökös/várható örökös (továbbiakban: "örökös") a halotti anyakönyvi kivonattal, annak másolatával, vagy más hitelt érdemlő módon jelentheti be

a) a szerződés megszüntetésére, vagy
b) a szerződés átírására vonatkozó igényét.

Átírás kezdeményezésének hiányában, valamint, ha az átírásra vonatkozó igényt bármely feltétel nem teljesítésülése miatt Szolgáltató elutasította, az elhunyt előfizetői szerződései az elhalálozás tényének Szolgáltatói általi tudomásszerzésének napjával megszűnnek.

Az átírás feltételei az Előfizető halála esetén:
Elhalálozás miatti átírási kérelem esetén a halotti anyakönyvi kivonatot, vagy annak másolatát, esetleg hagyatékátadó végzést szükséges bemutatni.
Hagyatékátadó végzés hiányában, illetve amennyiben a hagyatékátadó végzés nem tér ki az előfizetői szerződésre, az átírás kérelmezőjének valószínűsítenie kell, hogy ő az örökös.

Amennyiben Előfizető halála miatt határozott tartamú előfizetői szerződés kerül átírásra, és a jogviszonyt folytató örökös, vagy átadó örökös esetében az örököstől átvevő az átírást követően a határozott időtartam lejárata előtt szünteti meg a szerződést akkor az átírást megelőzően igénybe vett kedvezményt is köteles visszafizetni, amennyiben a szerződés felmondására a határozott tartam lejártát megelőzően kerül sor, az erre irányadó rendelkezések szerint.

Az elhunyt Előfizető által részletfizetési konstrukcióban vásárolt azon eszközök esetén, ahol az eszköz teljes vételára az Előfizető haláláig még nem került megfizetésre, átírás esetén a vételárat az eredeti ütemezés szerint az átvevő köteles tovább fizetni.

Amennyiben az örökös az elhunyt Előfizető valamennyi szerződését megszüntetni kívánja, bármely, így megszűnő szerződéssel együtt az elhunyt Előfizető által vásárolt eszközre vonatkozó még kiegyenlítetlen vételárat köteles egyösszegben, a szerződés megszűnését követően haladéktalanul megfizetni.

Átírás Üzleti előfizető esetén
Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás esetén), a jogutódlást a Szolgáltató átírásnak megfelelő szabályok szerint vezeti át, ha az ezt igazoló eredeti vagy hiteles másolati dokumentumokat az Előfizető a rendelkezésére bocsátja.

Ha felszámolás vagy csődeljárás alatt álló Üzleti előfizető átadó Előfizetőként kezdeményezi az Előfizetői szolgáltatás átírását, a felszámolási-, illetve csődeljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási-, illetve csődeljárás során érvényesíti a Szolgáltató. Az Előfizetői szolgáltatás átírása tárgyában benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell a szerződéskötéskor kötelező iratokat az átvevő Előfizetőre vonatkozóan.

Az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre és Üzleti előfizető Egyéni előfizetőre is kérheti az átírást. Ha az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre kéri az Előfizetői szolgáltatás átírását, nem kell megfizetnie a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben az Előfizetőnél eszköz módosítás szükséges, pl. csere, meghibásodás vagy bővítés miatt, akkor a Szolgáltató a hűségnyilatkozatot az Előfizető ráutaló magatartásával a megfelelő csomagra fogja módosítani (a hűségnyilatkozat nem rövidülhet), melyet az Előfizető kifejezetten tudomásul vesz.

Az Előfizető a hűségnyilatkozatot az ügyfélkapuban az ott meghatározott akciós feltételekkel – Egyéni előfizető 12 hónapra, Üzleti előfizető a 8.2. pont szerint 24 hónapra – meghosszabbíthatja, melyet a Szolgáltató közvetlenül az ügyfélkapuban rögtön vissza is igazol. A meghosszabbítással új határozott időtartam kezdődik; a 8.3. pont szerinti számítás ennek kezdetétől indul. A hűség hosszabbítás szerződésmódosításnak minősül, melyet az Előfizető kifejezetten és visszavonhatatlanul elfogad, hiszen az ügyfélkapuba a belépés csak az Előfizető által ismert jelszóval történhet.

A szolgáltatáshoz szükséges termékeket a Szolgáltató futárszolgálattal küldi ki, melynek költségei az Előfizetőt terhelik, kivéve a szolgáltatás megrendelésekor. A termékeket az Előfizető a Szolgáltató székhelyére küldheti vissza olyan szolgáltatóval (futárszolgálattal), amely az adott címre, előre jelzett időpontban a csomagot kihozza. A Szolgáltató – az előzetesen egyeztetett személyes átadás kivételével – más helyszínen és más módon termék átvételt nem vállal és nem vesz át. Utánvétes, portós vagy más, a címzett által fizetendő küldeményt a Szolgáltató nem vesz át. Elálláskor a visszaszolgáltatás módjait a 9.6.5. pont határozza meg.

9.2.1 A díjcsomag és igénybe vett Előfizetői szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagja és az általa igénybe vett Előfizetői szolgáltatás módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomagot) ezt nem zárja ki,

nem köti egyéb feltételhez, vagy a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

9.3 A Szolgáltató felmondása, feltételei

9.3.1 Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmazza
a) a felmondás indokát,
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámításimódját, és
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja

9.3.2 Szolgáltató rendkívüli felmondása

Az Előfizetői szerződés 15 napos felmondási idővel történő felmondásának esetei
A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel az alábbi esetekben mondhatja fel:
a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Előfizető az Hálózati végponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Hálózati végponton működteti.
b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
c) Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti.
d) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
e) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

g) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a

Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. 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 az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a Szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor az Előfizető a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 8.3. pontban foglaltak irányadóak.
Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.
Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.
Az Előfizető köteles a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére küldött fizetési felszólítások díját a tartozással egyidejűleg kötbérként megfizetni. A díj mértékét az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

Vagyoni biztosíték
A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.2.3. pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

9.4 Az Előfizető felmondása, feltételei

9.4.1 Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői 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 Előfizetői végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
A felmondást a Szolgáltató ügyfélkapujában kell benyújtani, ahol a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a további lépésekről.

Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén
a) 2.1.1 pont szerinti személyes adatok;
b) az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
c) megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
d) Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az Hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az Előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;

e) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
f) az Előfizető aláírása.

Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

a) az Előfizető azonosításához használt azonosítók (így az Előfizető azonosítója és jelszava);
b) megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
c) Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az Hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot az azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2.1. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja be.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme vagy értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

A felmondást az Előfizetőnek a Szolgáltató honlapján található ügyfélkapuban kell jeleznie; az elállás közlésére a 9.6.3. pont az irányadó. Az Előfizető a felmondást jövőbeli időpontra is kérheti, ez esetben a kívánt megszűnési időpontot legfeljebb 30 nappal megelőzően jelezheti. Az azonnali hatályú felmondás jogát ez nem érinti.

Felmondáskor az Előfizető köteles az átvett és a Szolgáltató tulajdonát képező összes eszközt hiánytalanul, minden tartozékával és dobozával együtt visszaszolgáltatni (SIM-kártya és annak keretei, mobil router, antenna, kábelek, tápegység, wifirouter, és azok dobozai, stb.).

Az eszközök visszaszolgáltatását az Előfizető a Szolgáltató székhelyére az alábbi módokon teheti meg:

a) térítésmentesen, amennyiben az Előfizető időpont egyeztetése után személyesen elhozza és átadja vagy
b) az Előfizető saját költségén futárszolgálattal visszaküldi vagy
c) az Előfizető saját költségére futárt rendel az ügyfélkapuban, melyről a Szolgáltató számlát állít ki és a számla kiegyenlítése után küldi a futárt.

Ha az átadott eszközök a felmondási dátumot követő 8. napig nem vagy hiányosan érkeznek meg a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató a hiányzó tételek tekintetében – tulajdonjoga alapján – azok kiadását követeli, illetve a 2.2.3. pont szerinti kötbért számítja fel. Elálláskor az eszközök visszaszolgáltatására és elszámolására a 9.6.4. és a 9.6.5. pont az irányadó.

Szolgáltató az előre nem jelzett és a székhelyére ki nem hozott küldemények átvételét nem vállalja.

A szerződés megszűnésének napja a felmondás napja. A Szolgáltató számlázási fordulónapja minden hónap 25-e éjfél.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a számláit számlázási fordulónként teljes hónapra állítja ki.

Ha a szerződés megszűnésének napja nem haladja meg a hónap 15. napját, akkor a Szolgáltató jogosult az adott hónap 25-ig számlázni.

Ha a szerződés megszűnésének napja meghaladja a hónap 15. napját, akkor a Szolgáltató jogosult a következő hónap 25-ig számlázni.

Ha az Előfizető a szolgáltatást hűségnyilatkozattal, azaz határozott időtartamra kötötte, és a szerződés a határozott időtartam lejárta előtt szűnik meg, a 8.3. pont szerinti jogkövetkezmények alkalmazandók.

Ha az Előfizető a felmondás, illetve a számla lejárat utáni 8. napon sem rendezi a tartozását, akkor a Szolgáltató jogosult kötbért követelni, valamint a behajtási folyamat elindítására, és ennek minden illetékét, költségét valamint eljárási díját az Előfizetőre terhelni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnésével a folyamatban lévő, de még ki nem számlázott díjakért jelen szerződésben szabályozott módon köteles a szerződés megszűnése után is helytállni, pl. kötbér, fizetési felszólítások díjai, jogi és behajtási díjak, hatósági beadvány készítésének díja, stb.

A szerződés megszűnése után a szerződés megkötésekor befizetett utolsó havidíjat, illetve az esetlegesen fennálló túlfizetést az Előfizető az ügyfélkapuban visszaigényelheti, amennyiben azt a Szolgáltatónál más termékre vagy szolgáltatásra nem kívánja felhasználni. A visszaigénylés feltétele a tartozásmentes előfizetői számlaegyenleg. A visszautalást a Szolgáltató kizárólag bankszámlára teljesíti, a berögzített bankszámlaszám meglétének ellenőrzése és a bankszámla fenntartásának feladata és költsége az Előfizetőt terhelik. A visszautalást a Szolgáltató az erre vonatkozó igény bejelentése után 30 napon belül végzi el. Elálláskor a visszajáró összeget a Szolgáltató külön igénylés nélkül, a 9.6.4. pont szerint téríti vissza.

9.4.2 Az Előfizető rendkívüli felmondási joga

Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében, ha:

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
b) a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Ha az Előfizető a fenti a)–c) pontok szerinti esetekben mondja fel a határozott idejű Előfizetői szerződést, készülékkedvezményt csak akkor kell megtérítenie, ha a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani; a megtérítendő összeg nem haladhatja meg sem az Előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.
Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Hálózati végponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
b) az internet-hozzáférési szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Az előző bekezdés szerinti határozott idejű Előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést az előző bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Előfizető szerződés Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

9.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

9.5.1 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

a) a Felek közös megegyezésével (azzal a feltétellel, hogy 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 a felek; valamennyi esetben figyelemmel a felek között esetlegesen alkalmazott, Eszr., valamint ÁSZF szabályaitól történő eltérésre);
b) Előfizető elállása esetén;
c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
d) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;
e) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra vonatkozó szabályok szerint a
szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul
f) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Előfizetői szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eszr. 34. §);
g) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az Előfizetői szerződés az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik;
h) ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 26. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon.

Számhordozás, illetve internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződése a Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött – olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára Előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó – szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Hálózati végpont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés

alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadja.

b) A távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződéstől való elállásra és felmondásra, valamint a pénzvisszafizetési garanciára a 9.6. pont az irányadó.

9.5.2 Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az Előfizetői szerződés az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, amennyiben az Előfizetői szerződés átírására nem kerül sor. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az Előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése, bemutatása esetén értesül.

A Szolgáltató átírás hiányában az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszűntnek.

9.5.3 Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)

Ha a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján – más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott Szolgáltatói berendezés visszaszolgáltatása, azonban, ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének az alábbiakban meghatározott időpontig nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az eszköz visszaszolgáltatását követelni, illetve a 2.2.3. pont szerinti kötbért felszámítani:

a) az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig;
vagy

b) az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy

c) az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.

Elálláskor a visszaszolgáltatás határidejére és elmaradásának következményeire a 9.6.4. és a 9.6.5. pont az irányadó.

Ha az Előfizető a fentiek szerint meghatározott időpontig nem adja vissza a Szolgáltató tulajdonát képező Szolgáltatói berendezést, a kárveszély áthárul az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség nem hárítható át az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az „Mobil szolgáltatások, értékesíthető díjcsomagok, díjak, díjazások” melléklet tartalmazza

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a Szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén együttműködik a Szolgáltatóval.

Amennyiben az Előfizető jogosult a határozott tartamú szerződés a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belüli, azonnali hatályú felmondására, a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy a szerződés későbbi hatálybalépése esetén a hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. Amennyiben az Előfizető úgy dönt, hogy a készüléket megtartja, a Szolgáltató a kiegyenlítetlen részleteket egyösszegben követelheti.

9.6 Elállás és pénzvisszafizetési garancia

9.6.1 A fogyasztó törvényi elállási és felmondási joga

Ha az Előfizető a Ptk. szerint fogyasztónak minősül, a távollévők között – így a Szolgáltató honlapján vagy telefonon – vagy üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződéstől a Korm. rendelet szerint 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. A határidő

a) az Előfizetői szerződéssel együtt megvásárolt eszköz tekintetében az eszköz átvételének napján,
b) a Szolgáltatás tekintetében az Előfizetői szerződés megkötésének napján

kezdődik. A megvásárolt eszköz tekintetében az elállási jog az Előfizetői szerződés megkötése és az eszköz átvétele között is gyakorolható.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető kifejezett kérésére a határidő lejárta előtt megkezdte, az Előfizetőt a Szolgáltatás tekintetében az elállási jog helyett indokolás nélküli felmondási jog illeti meg, és a Korm. rendelet szerint a felmondás közléséig teljesített szolgáltatással arányos díjat kellene megfizetnie. A 9.6.2. pont szerinti pénzvisszafizetési garancia keretében a Szolgáltató ezt a díjat nem számítja fel.

A fogyasztó csak a megvásárolt eszköz jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Az eszközök visszaküldésének költségét a Szolgáltató kizárólag a 9.6.5. pont a) alpontja szerinti visszaküldésnél viseli.

Az elállás és a felmondás közlésére, a visszatérítésre és az eszközök visszaszolgáltatására a 9.6.3–9.6.5. pont az irányadó.

9.6.2 Pénzvisszafizetési garancia

A Szolgáltató a törvényi jogon felül, saját vállalásként pénzvisszafizetési garanciát ad: az Egyéni előfizető és az Üzleti előfizető az Előfizetői szerződéstől a kipróbálási időszak alatt indokolás nélkül elállhat. A garancia nem terjed ki az Előfizetői szerződés nélküli, önálló termékvásárlásra, ha a vevő nem fogyasztó.

A kipróbálási időszak 14 nap. Fizikai csomag kézbesítése esetén a csomag átvételének napján, kizárólag eSIM-mel igénybe vett Szolgáltatás esetén az eSIM használatához szükséges adatok igazolható elektronikus átadásának napján kezdődik. A garancia a 9.6.1. pont szerinti törvényi jogokat nem korlátozza; ha a Korm. rendelet a fogyasztóra kedvezőbb szabályt állapít meg, az alkalmazandó.

A garancia érvényesítésekor a Szolgáltató visszatéríti a belépési díjat, a törthavi és az előre fizetett időszaki előfizetési díjat, a kauciót, valamint az esetlegesen megfizetett alap-kiszállítási díjat. Időarányos előfizetési díjat és a pénz visszafizetésének adminisztrációs díját nem számítja fel, hűségidős kötbért nem követel, és az igénybe vett kedvezményeket nem követeli vissza. A rendeltetésszerű kipróbálásért a Szolgáltató díjat nem számít fel.

A garancia nem terjed ki a ténylegesen igénybe vett, külön forgalmi díjas szolgáltatások – pl. a díjcsomagon felüli hívások, a forgalomdíjas barangolás – díjára; ezek a jogszabályok által megengedett feltételekkel fizetendők.

A kipróbálási időszak alatt a Szolgáltató az Előfizető kérésére az eszközt kicseréli vagy bővíti. Ennek feltétele az előre közölt szállítási díj, valamint – ha a csere vagy a bővítés más díjcsomagot igényel – a díjcsomagok közötti árkülönbözet megfizetése. A csere vagy a bővítés a kipróbálási időszakot nem indítja újra. A hibás teljesítésből eredő jogokat a csere vagy a bővítés nem érinti; ha új Előfizetői szerződés megkötésével jár, az arra vonatkozó törvényi jogok külön illetik meg az Előfizetőt.

9.6.3 Az elállás közlése

Az Előfizető az elállást – a garancia érvényesítését is – az alábbi módok bármelyikén közölheti a Szolgáltatóval:

a) a Szolgáltató honlapján „elállás a szerződéstől” felirattal elérhető elállási funkcióval, bejelentkezés nélkül;
b) a 2. melléklet szerinti nyilatkozatminta felhasználásával;
c) bármely más, az elállási szándékot egyértelműen kifejező nyilatkozattal.

Az elállás határidőben érvényes, ha az Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejárta előtt elküldi. A Szolgáltató az elállásról való tudomásszerzést indokolatlan késedelem nélkül, tartós adathordozón visszaigazolja; a visszaigazolás tartalmazza az elállás tartalmát, valamint a megküldés napját és időpontját.

Az elállás nem minősül felmondásnak. A garancia érvényesítésekor az Előfizetői szerződés a megkötése időpontjára visszamenőleg megszűnik, akkor is, ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött.

9.6.4 Visszatérítés és elszámolás

A Szolgáltató a visszajáró összeget külön igénylés nélkül, haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül téríti vissza, az Előfizető által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon: bankkártyás fizetés esetén a fizetéshez használt kártyára, átutalás esetén bankszámlára. Más fizetési módot a Szolgáltató csak az Előfizető kifejezett hozzájárulásával alkalmaz, és ebből az Előfizetőt többletdíj nem terheli. A 7.1.4. pont szerinti értékhatár és a pénz visszafizetésének adminisztrációs díja nem alkalmazható.

A Szolgáltató a visszatérítést

a) az Előfizetői szerződéssel együtt megvásárolt eszköz esetén mindaddig visszatarthatja, amíg az eszközt vissza nem kapta, vagy az Előfizető kétséget kizáróan nem igazolta, hogy visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpont az irányadó;
b) a használatra átadott Szolgáltatói berendezés esetén csak a kaució erejéig tarthatja vissza, a berendezés visszaérkezéséig vagy a visszaküldés kétséget kizáró igazolásáig; a többi visszajáró összeget ettől függetlenül a határidőn belül visszatéríti.

A megvásárolt eszköz 9.6.1. pont szerinti értékcsökkenését a Szolgáltató a visszatérítendő összegből levonhatja.

A használatra átadott Szolgáltatói berendezés vissza nem adását, hiányát vagy az Előfizetőnek felróható károsodását a Szolgáltató tételesen, a javítás vagy a pótlás igazolt és arányos költsége alapján számolja el, és ezt az összeget a kaucióból levonhatja. A 2.2.3. pont szerinti kötbért a Szolgáltató elálláskor nem alkalmazza; a berendezés kiadását tulajdonjoga alapján követelheti.

9.6.5 Az eszközök visszaszolgáltatása

Az Előfizető az átvett eszközöket – a megvásárolt eszközt és a használatra átadott Szolgáltatói berendezést is – minden tartozékukkal, a SIM-kártyával és annak kereteivel együtt az elállás közlése után haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszaküldi vagy átadja. A határidő betartottnak minősül, ha az Előfizető az eszközöket a határidő lejárta előtt feladja. Az eSIM-et nem kell visszaszolgáltatni.

A visszaszolgáltatás módjai:

a) a Szolgáltató által megbízott futárszolgálattal, az elállás után e-mailben küldött feladási hivatkozással vagy nyomtatható címkével, csomagautomatában vagy csomagponton; a feladás díját a Szolgáltató viseli;
b) az Előfizető által választott más futárszolgálattal vagy szállítási móddal, az Előfizető költségén; ezt a költséget a Szolgáltató nem téríti meg;
c) előzetes időpont-egyeztetés után személyesen, a Szolgáltató székhelyén, díjmentesen.

A Szolgáltató kizárólag az a) pont szerinti visszaküldés díját viseli. Utánvétes, portós vagy más, a címzett által fizetendő küldeményt a Szolgáltató nem vesz át.

10. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

10.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről.
A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.
Az Előfizető haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha adataiban változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt 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 felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

10.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatába adott Szolgáltatói berendezések Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt ezeket rendeltetésszerűen köteles használni és épségben megőrizni. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Nem rendeltetésszerű használatnak számít az extrém terhelésű hálózathasználat is, mely esetben a Szolgáltató a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

10.3 Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)

Ha a Szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy a Szolgáltatás nyújtása során a használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, akkor erre az érintett Előfizetőket előzetesen értesítésével jogosult. Ha a nyújtott Előfizetői szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására és új hálózatra átterelésére jelen pont alapján kerül sor, a Szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált

Előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal értesíti és tájékoztatja őket az együttműködési kötelezettségükről.

Ha a 2.5. pont szerinti, a Szolgáltatás kiépítése kapcsán meghatározott valamely kötelezettségre a Szolgáltatás további nyújtásához is szükségessé válik, az Előfizető az együttműködési kötelezettsége körében ezt az Egyedi előfizetői szerződés megkötését követően is teljesíti a 2.5. pont szerinti kötelezettségeit.

Ha az Előfizető az értesítését követően nem teszi lehetővé a Szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés rendes felmondással történő megszüntetésére.
Abban az esetben, ha a szükséges műszaki munkák elmaradása veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jelen pont szerinti együttműködésre vonatkozó felszólítást küld, 3 napos határidő tűzésével. Amennyiben az Előfizető a felszólításban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szükséges műszaki munkák elvégzését, a Szolgáltató az Eht. 134. §(6) bekezdés a) pontjára hivatkozással 15 napos határidővel jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

10.4 Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség

Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos adatvédelemmel összefüggő minden felelősség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető a mindenkori hatályos magyar adatvédelmi jogszabályoknak minden körülmények között eleget tesz. Ezen felül kötelezettséget vállal arra, hogy ha a körülményeiben olyan változás következik be, amely következtében az általa teljesítendő adatvédelmi előírásokat részben vagy egészben nem képes teljesíteni, erről a Szolgáltatót azonnali hatállyal írásban értesíti. Ezen értesítés elmaradásából származó károkért, vétkességre tekintet nélkül, az Előfizető felel. Amennyiben az Előfizető az adatvédelmi előírásoknak nem felel meg, úgy az a Szolgáltató oldaláról az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondását eredményezheti.

Mivel a Szolgáltató sem részben, sem egészben nem ismeri a továbbított elektronikus üzenetek tartalmát, és mivel a Szolgáltató egy közvetítő feladatot lát el, miszerint elektronikus hírközlési úton továbbküldi az Előfizető által megadott címre a szintén az Előfizető által létrehozott elektronikus üzenetet, azokkal az adatvédelmi panaszokkal kapcsolatosan.

11. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ELŐFIZETŐK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI ÉS TÁJÉKOZTATÁS AZ EZEKKEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK ELÉRHETŐSÉGÉRŐL

11.1 Akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés

A Szolgáltató mindent megtesz az elérhető előfizetői szolgáltatások akadálymentes nyújtása érdekében, összhangban a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló törvénynek.

11.1.1 Hálózati szolgáltatások akadálymentessége

A Szolgáltató által értékesített mobil internet-hozzáférési szolgáltatások akadálymentességi jellemzőit, mint szolgáltatásnyújtó biztosítja.

A szolgáltatás akadálymentességre vonatkozó jellemzői:
- A Szolgáltató nem alkalmaz olyan hálózati megoldásokat, amelyek az akadálymentes igénybevételt korlátoznák.
- A szolgáltatásnyújtáshoz szükséges eszközök (SIM-kártya, eSIM) nem tartalmaznak olyan beállításokat, amelyek az akadálymentes használatot hátrányosan befolyásolnák.
- A Szolgáltató a hálózati működése során tartózkodnak minden olyan intézkedéstől, amely az akadálymentes igénybevételt hátráltatná.

11.1.2 Végberendezések akadálymentessége

A szolgáltatások akadálymentes igénybevétele jelentős mértékben függ a felhasznált végberendezések (mobiltelefonok, táblagépek, routerek) képességeitől és beállításaitól, mint pl.:
- hangvezérelt hívásindítás,
- hangalapú vagy külső billentyűzettel való szövegbevitel,
- képernyőolvasó szoftverek támogatása,
- nagyított megjelenítési lehetőségek,
- kontrasztos színsémák,
- külső segédeszközök csatlakoztathatósága.

A készülék életkora, az operációs rendszer típusa és verziója, valamint a kapcsolódó szoftverek beállításai mind befolyásolhatják az akadálymentes használatot. Az optimális használat érdekében szükséges lehet a készülék beállításainak megfelelő konfigurálása.

11.1.3 Ügyfélszolgálati akadálymentesség

A Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálati csatornáján törekszik arra, hogy a fogyatékossággal élő Előfizetők a lehető legnagyobb mértékben akadálymentesen tudják igénybe venni az ügyintézési lehetőségeket a Szolgáltató 1. pontban található elérhetőségein.

A Szolgáltató ügyfélszolgálata személyre szabottan segítséget nyújt a fogyatékossággal élő Előfizetőknek:
- készülékbeállítások konfigurálásában,
- akadálymentességi funkciók aktiválásában,
- támogató technológiák használatának támogatásában,
- egyéni akadálymentes igényekhez igazított tanácsadásban.

11.1.4 Díjazás

A Szolgáltató nem tart fenn a fogyatékossággal élő Előfizetők számára külön kedvezményes díjcsomagokat. Minden meghirdetett díjcsomag és szolgáltatás egyenlő feltételekkel érhető el valamennyi Előfizető számára, beleértve a fogyatékossággal élő személyeket is.

11.1.5 Mikrovállalkozási mentesülés

A Szolgáltató mikrovállalkozásként az Aktv. 3. § (3) bekezdése alapján mentesül az Aktv. 1. melléklet 3. és 4. pontja szerinti akadálymentességi követelmények teljesítése alól, valamint az akadálymentességi követelményeknek való megfeleléssel kapcsolatos egyes kötelezettségek teljesítése alól.

11.1.6 Folyamatos fejlesztés

A Szolgáltató elkötelezett amellett, hogy az új szolgáltatások bevezetése és a meglévő szolgáltatások fejlesztése során figyelembe veszi az akadálymentességre vonatkozó általános jogszabályi követelményeket és az adott szolgáltatásra irányadó speciális követelményeket, valamint az akadálymentes használathoz kapcsolódó korszerű műszaki megoldásokat.

1. MELLÉKLET

EGYÉB DÍJAK

Megnevezés	Bruttó (Ft)
Elektronikus számlafizetési kedvezmény[1]	1 257
Bankfióki pénztári és rózsaszín csekk befizetés	2 527
Pénz visszafizetés adminisztrációja	2 527
Lakcím kikérése hatóságtól[3]	16 497
Szerződésmódosítás	5 067
Szerződés átírás	10 147
Hívásrészletező (havonta)	2 527
Papíralapú kommunikáció (oldalanként)[2]	1 257
SIM-kártya csere, pótlás és típusváltás	16 497
Szállítási költség Magyarországra	5 067
Szállítási költség Európai Unióba	10 147
Fizetési felszólítás postán vagy futárral	10 147
Fizetési felszólítás SMS-ben	253
Szolgáltatás felfüggesztés (előfizetésenként)	16 497
Szerződés felmondás visszavonása	10 147
Hatósági beadvány készítése (óránként)[3]	50 800
Fizetési meghagyás adminisztrációja[3]	101 600
Végrehajtási eljárás adminisztrációja[3]	101 600

[1] A számlázott szolgáltatási díj tartalmazza ezt a kedvezményt.
[2] Csomagolási és szállítási költséget nem tartalmazza.
[3] Az illetékek és egyéb hatósági díjak (beleértve a külföldi ügyintézési díjakat is) ezen felül fizetendők.

2. MELLÉKLET

ELÁLLÁSI-/FELMONDÁSI NYILATKOZAT-MINTA

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett: Extranet Kft., 1163 Budapest, Kőszál u. 14., kapcsolat@korlatlanmobilinternet.hu

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt

3. MELLÉKLET

JOGVITA ESETÉN ELJÁRÓ HATÓSÁGOK, SZERVEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGE

1. NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

Hivatal neve és elérhetősége	**Hivatal neve és elérhetősége**
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23–25. Telefonszám: 06 1 457 7100 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu	**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Központi ügyfélszolgálat** Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefonszám: 06 1 468 0673 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Debreceni Iroda Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefonszám: 06 52 522 122 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu	**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Miskolci Iroda** Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefonszám: 06 46 555 500 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Pécsi Iroda Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefonszám: 06 72 508 800 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu	**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Soproni Iroda** Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefonszám: 06 99 518 500 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Szegedi Iroda Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefonszám: 06 62 568 300 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu	

2. MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

Hivatal neve és elérhetősége	Hivatal neve és elérhetősége
Média- és Hírközlési Biztos Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5. Telefonszám: 06 1 429 8644 E-mail: info@nmhh.hu Honlap: nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos	

3. NEMZETI KERESKEDELMI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

Hivatal neve és elérhetősége	Hivatal neve és elérhetősége
Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Cím: 1122 Budapest, Városmajor u. 35. Telefonszám: 06 80 310 020 E-mail: ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu Honlap: nkfh.gov.hu	

4. MEGYEI (FŐVÁROSI) KORMÁNYHIVATALOK

Hivatal neve és elérhetősége	Hivatal neve és elérhetősége
Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. Telefonszám: 06 72 795 398 E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Telefonszám: 06 76 795 710 E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu
Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2–4. Telefonszám: 06 66 546 150 E-mail: fogyved@bekes.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 3527 Miskolc, József Attila u. 20. Telefonszám: 06 46 795 779 E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu

Hivatal neve és elérhetősége	Hivatal neve és elérhetősége
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/b. Telefonszám: 06 1 450 2598 E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefonszám: 06 62 680 530 E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu
Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8. Telefonszám: 06 22 501 751 E-mail: fogyved@fejer.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. Telefonszám: 06 96 795 950 E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. Telefonszám: 06 52 533 924 E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefonszám: 06 36 515 469 E-mail: fogyved@heves.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefonszám: 06 56 795 165 E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Telefonszám: 06 34 309 303 E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu
Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. Telefonszám: 06 32 511 116 E-mail: fogyved@nograd.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály** Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10–12. Telefonszám: 06 1 459 4843 E-mail: fogyved@pest.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu
Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2. Telefonszám: 06 82 510 868 E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: 06 42 500 694 E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu

Hivatal neve és elérhetősége	Hivatal neve és elérhetősége
Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. Telefonszám: 06 74 795 950 E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. Telefonszám: 06 70 705 1435 E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu
Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8200 Veszprém, Kistó u. 1. Telefonszám: 06 88 550 510 E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu	**Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22. Telefonszám: 06 92 510 530 E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu Honlap: kormanyhivatalok.hu

5. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Hivatal neve és elérhetősége	Hivatal neve és elérhetősége
Budapesti Békéltető Testület Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszám: 06 1 488 2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap: bekeltet.bkik.hu Illetékesség: Budapest	**Baranya Megyei Békéltető Testület** Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszám: 06 72 507 154 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu Honlap: baranyabekeltetes.hu Illetékesség: Baranya, Somogy és Tolna megye
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám: 06 46 501 091 E-mail: bekeltetes@bokik.hu Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves és Nógrád megye	**Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület** Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8–12. Telefonszám: 06 62 549 392 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu Honlap: bekeltetes-csongrad.hu Illetékesség: Bács-Kiskun, Békés és Csongrád-Csanád megye
Fejér Megyei Békéltető Testület Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4–6. Telefonszám: 06 22 510 310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu Honlap: bekeltetesfejer.hu Illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém megye	**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület** Cím: 9022 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06 96 520 217 E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu Honlap: bekeltetesgyor.hu Illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas és Zala megye

Hivatal neve és elérhetősége	Hivatal neve és elérhetősége
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13–15. Telefonszám: 06 52 500 743 E-mail: bekelteto@hbkik.hu Honlap: hbmbekeltetes.hu Illetékesség: Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	**Pest Megyei Békéltető Testület** Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. Telefonszám: 06 1 792 7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: panaszrendezes.hu Illetékesség: Pest megye