

# **Telenor Magyarország Zrt.**

## **Általános Szerződési Feltételei**

### **Helyhez Kötött Elektronikus Hírközlési Szolgáltatásokról**

#### ***Üzleti Előfizetők számára***

**(Telenor Üzleti Vezetékes ÁSZF)**

**Hatályos: 2021. október 5.**

**Készítés időpontja: 2021. október 1.**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>(Telenor Üzleti Vezetékes ÁSZF)</b> .....	1
<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK ÉS A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGEI</b> .....	8
1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE.....	8
1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe .....	8
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám és annak a helynek, elérhetőségeknek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők) .....	8
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) .....	8
2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	8
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b> .....	9
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	9
2.1.1. Az Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó fogalmak.....	9
2.1.2. Előfizetői Szerződés megkötésének folyamata .....	10
2.1.2.1. Igénybejelentés .....	10
2.1.2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat.....	11
2.1.2.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte .....	11
2.1.3. Az Előfizető és az Előfizetői Szerződés körében az Előfizető helyett és nevében meghatalmazottként eljáró személyek (képviselő) .....	12
2.1.4. Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai.....	12
2.1.5. Előfizetői Szerződés megkötésének Szolgáltató általi megtagadása .....	14
2.1.6. Az Előfizető hitelképességének vizsgálata .....	15
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA .....	16
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	17
2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	17
2.3.2. A Szolgáltatás időbeli korlátai.....	17
2.3.3. A Szolgáltatás területi (földrajzi) korlátai.....	17
2.3.4. A szolgáltatás személyi korlátai .....	18
2.3.5. Egyéb korlátok .....	18
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ .....	18
2.4.1. Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése és az Előfizetői Szolgáltatás megkezdése .....	18
2.4.2. Előfizetői Hozzáférési Pont műszaki (fizikai) megvalósításához kapcsolódó szabályok .....	19
2.4.3. Kiegészítő szabályok .....	19
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b> .....	21
3.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	21
3.1.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	21
3.1.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	21
3.1.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	21

3.2. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA, TARTALMA, FŐBB JELLEMZŐI .....	21
3.2.1. A szolgáltatás meghatározása .....	21
3.2.2. A szolgáltatás egyes típusainak leírása, speciális rendelkezések .....	21
3.2.3. A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó általános rendelkezések .....	22
3.3. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KÜLÖNÖS MŰSZAKI, TÁRGYI FELTÉTELEI ÉS MÓDJA, VALAMINT ESETLEGES KORLÁTAI .....	22
3.3.1. Szolgáltatás igénybevételének különös műszaki, tárgyi feltételei és módja .....	22
3.3.2. Szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai .....	22
3.3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye .....	22
3.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	23
3.5. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI .....	23
3.5.1. Optikai (GPON) alapú Internet-hozzáférés szolgáltatás .....	23
3.5.1.1. A szolgáltatás leírása .....	23
3.5.1.2. A szolgáltatás használatához szükséges Végberendezés (szoftver és hardver eszközök) .....	23
3.5.1.3. Egyéb feltételek .....	24
3.6. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK, CÉLÉRTÉKEK .....	24
3.6.1. Helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatás le- és feltöltési sebessége .....	24
3.6.2. Kisvállalati Előfizetők számára elérhető szolgáltatáscsomagok .....	25
3.6.3. A megfelelő sebesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé .....	25
3.6.4. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén a korlátozás időtartama alatt nyújtott le- és feltöltési sebesség .....	25
3.7. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK NORMÁL FELHASZNÁLÁSI SZABÁLYAI .....	25
3.8. AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG .....	27
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>28</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI .....	28
4.1.1. A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásmínőségi követelmények .....	28
4.1.2. A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásmínőségi követelmények .....	28
4.2. A NYÍLT INTERNET-HOZZÁFÉRÉST BIZTOSÍTÓ ÁTLÁTHATÓSÁGI INTÉZKEDÉSEK .....	29
4.2.1. A forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-szolgáltatás minőségét, valamint a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét .....	29
4.2.2. Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásmínőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják a mobilinternet szolgáltatást, különösen a tartalmak, alkalmazások használatát .....	30
4.2.3. Az Előfizető által a Telenortól igénybe vett optimalizált szolgáltatások a gyakorlatban hogyan befolyásolják az általa elérhető internet-szolgáltatást .....	30
4.2.4. Magyarázat az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, valamint arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a felhasználó jogait .....	30

4.2.5. Magyarázat a felhasználó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől .....	30
4.3. <i>TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET</i> .....	31
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE</b> .....	<b>32</b>
5.1. <i>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI (IDEÉRTVE A KARBANTARTÁST IS) ÉS FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI</i> .....	32
5.1.1. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés .....	32
5.1.2. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés .....	32
5.1.3. Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés .....	32
5.1.3.1. Előfizető kérésére történő szüneteltetés .....	32
5.1.3.2. A Kisvállalati Előfizetővel szembeni felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén .....	33
5.1.3.3. Szolgáltatás visszakapcsolása .....	33
5.2. <i>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELTETTT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI</i> .....	33
5.2.1. Szolgáltatás korlátozása .....	33
5.2.2. Korlátozás megszüntetése .....	34
5.3. <i>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI</i> .....	34
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK</b> .....	<b>36</b>
6.1. <i>HIBAEHÁRÍTÁS, HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS</i> ..	36
6.2. <i>AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN</i> .....	37
6.2.1. Panasz bejelentése .....	37
6.2.2. Hibabejelentés .....	37
6.2.3. Kártérítési igény bejelentése .....	37
6.2.4. Előfizető rendkívüli felmondása .....	37
6.3. <i>AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)</i> .....	37
6.3.1. A panaszkezelés általános szabályai .....	37
6.3.2. Díjreklamáció speciális szabályai .....	38
6.3.3. Kártérítési igények intézésének speciális szabályai .....	38
6.4. <i>AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE</i> .....	39
6.4.1. Értékesítési pontok .....	39
6.4.1.1. Ügyfélszolgálati pontok .....	39
6.4.1.2. Értékesítési partnerek .....	39
6.4.2. Telefonos Ügyfélszolgálat .....	39
6.4.3. Internet .....	40
6.4.3.1. A Telenor honlapja .....	40
6.4.3.2. Telenor Ügyfélportál .....	40

<i>6.5. 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</i> .....	40
6.5.1. Békéltető testület .....	40
6.5.2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB”).....	41
6.5.3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”) .....	41
6.5.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”).....	41
6.5.5. Gazdasági Versenyhivatal („GVH”).....	41
6.5.6. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH”).....	41
6.5.7. Bírósági út.....	41
<b>7. DÍJAK, DÍJSZÁMÍTÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KEDVEZMÉNYEK, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR</b> .....	<b>43</b>
<i>7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, AZ EGYSZERI ÉS RENDSZERES DÍJAK, BELÉPÉSI ÉS SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK; SZOLGÁLTATÁSI DÍJCSOMAGOK; ADMINISZTRATÍV ÉS EGYÉB KAPCSOLÓDÓ DÍJAK; A KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK; A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA</i> .....	43
7.1.1. Díjzabás .....	43
7.1.2. Díjfizetés .....	43
7.1.2.1. Egyszeri belépési díj .....	43
7.1.2.2. Havi előfizetési díj.....	43
7.1.2.3. Egyéb szolgáltatások díja .....	44
7.1.2.4. Egyéb adminisztrációs díjak .....	44
7.1.3. Számlázási szabályok, elektronikus értesítés .....	44
7.1.3.1. Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla), elektronikus értesítések .....	44
7.1.3.2. Számlakibocsátás.....	45
7.1.3.3. Díjkövetelés érvényesítése .....	45
7.1.3.4. Díjvisszatérítés.....	46
7.1.4. Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele .....	46
7.1.5. Díjfizetés és a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	46
7.1.5.1. Díjkiegyenlítés módjai.....	47
7.1.5.2. A számla kiegyenlítésének napja .....	47
7.1.5.3. Eljárás a tartozás összegénél nagyobb összeg megfizetése vagy be nem azonosítható befizetés esetén .....	47
7.1.5.4. Egyéb szabályok a díjfizetéssel kapcsolatban .....	48
7.2. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	48
7.2.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége.....	48
7.2.2. Az Előfizetői kártérítési igénnyel kapcsolatos eljárás .....	48
7.2.3. Az Előfizető kártérítési felelőssége .....	49
7.3. AZ ELÉVÜLÉS SZABÁLYA.....	49
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIGYELÉS MÓDJAI.....	49

7.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér .....	49
7.4.2 A kötbérfizetés esetei .....	50
7.4.2.1 Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér .....	50
7.4.2.2. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér .....	50
7.4.2.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	50
7.4.2.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	51
<b>8. A SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>52</b>
8.1. A SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	52
8.2. SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS KEZDEMÉNYEZÉSE A SZOLGÁLTATÓNÁL, MINT ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓNÁL (SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS A TELENORHOZ) .....	52
8.3. SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS KEZDEMÉNYEZÉSE AZ ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓNÁL (SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS A TELENORTÓL, MELY ESETBEN A TELENOR AZ ÁTADÓ) .....	54
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>55</b>
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>56</b>
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	56
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	56
<b>11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>58</b>
11.1. 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 .....	58
11.1.1. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei .....	58
11.1.2. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása .....	58
11.1.3. Egyoldalú szolgáltatói szerződésmódosítás .....	59
11.1.3.1. A szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra .....	59
11.1.3.2. Az Előfizetők értesítése egyoldalú szerződésmódosítás esetében .....	60
11.1.3.3. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok .....	61
11.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	62
11.2.1. Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása) .....	62
11.2.2. Változás a helyhez kötött szolgáltatás helyében (áthelyezés) .....	63
11.2.3. Díjsomag módosítása .....	64
11.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	65
11.3.1. A felmondás közlésének módja .....	65
11.3.2. A Szolgáltató általi felmondás tartalma, okai, módja .....	65
11.3.2.1. Az Előfizető szerződésszegése .....	65
11.3.2.2. Szolgáltató rendes felmondása .....	66
11.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	66
11.4.1. A felmondás közlésének módja .....	66

11.4.2. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes felmondása .....	67
11.4.3. Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása.....	67
11.4.3.1. Általános szabályok .....	67
11.4.3.2. Idő előtti megszüntetés jogkövetkezménye.....	68
11.4.3.3. Megszűnés időpontja .....	68
<b>11.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK .....</b>	<b>68</b>
11.5.1. Közös megegyezés.....	68
11.5.2. Előfizető halála jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése .	68
11.5.2.1. Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (elhalálozás esetén).....	68
11.5.2.2. Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (Előfizető jogutód nélküli megszűnése)	68
11.5.3. Határozott idő letelte.....	69
11.5.4. Az Előfizető elállása, 14 napon belüli felmondása .....	69
11.5.5. Szolgáltatóváltás.....	70
11.5.6. Szolgáltatásnyújtás megkezdésének elmaradása az Előfizető érdekkörébe tartozó okból.....	70
<b>11.6. ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSEKOR .....</b>	<b>70</b>
11.6.1. Elszámolás és Eszköz(ök) visszaszolgáltatás.....	70
11.6.2. Az idő előtti megszüntetés díjának meghatározása, mértéke és módjai.....	71
<b>12. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI; ELEKTRONIKUS ÉRTESÍTÉSEK .....</b>	<b>72</b>
12.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	72
12.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	72
12.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	73
12.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE .....	74
12.5. ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK MEGTÉTELE ÉS MÓDOSÍTÁSA .....	74
12.6. ELEKTRONIKUS ÉRTESÍTÉSEK .....	74

# 1. ÁLTALÁNOS ADATOK ÉS A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGEI

## 1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE

### 1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

A Szolgáltató neve: **Telenor Magyarország Zrt.**  
Székhelyének postai címe: **2045 Törökbálint, Pannon út 1.**  
A Szolgáltató internetes honlapjának címe: **www.telenor.hu**  
*A jelen ÁSZF-ben a továbbiakban: Telenor vagy Szolgáltató.*

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

Telefonos elérhetőségek:

**1442** – a Telefonos Ügyfélszolgálat a belföldi hírközlési szolgáltatók hálózatából díjmentesen a nap 24 órájában hívható.

(2021. november 01. napjáig átmenetileg egyes belföldi hálózatokból nem elérhető, amelynek esetén eddig az időpontig a Telenor valamennyi egyéb hírközlési szolgáltatásának központi telefonos ügyfélszolgálati hívószámai érhetőek el, a hívó fél szolgáltatója által meghatározott díjakon: 1220 vagy +3620200000).

Online ügyfélszolgálat elérhetőségei:

A **Telenor Ügyfélportál** az [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu) címen érhető el – a szolgáltatás megrendelése után és a regisztrációt, belépést követően a nap 24 órájában használható.

A Telenor **egyéb Ügyfélszolgálati Pontjainak** (és Értékesítési Partnereinek) elérhetőségei naprakészen megismerhetők a <http://www.telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso/> címen.

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

**1442** – a Telefonos Ügyfélszolgálat a Telenor rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható.

## 2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

A Telenor általános szerződési feltételeinek („**ÁSZF**”) teljes szövege elérhető az Értékesítési Pontokon és a Telenor internetes honlapján (<https://www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>), valamint előfizetői igény esetén arról a Telenor tájékoztatást nyújt.



## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

### 2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

#### 2.1.1. Az Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó fogalmak

**Előfizetői Szerződés:**

Az Előfizetői Szerződés az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből (továbbiakban: ÁSZF) és az Üzleti Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz tett bejelentés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a jelen ÁSZF 3. fejezetében meghatározott helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatást (a továbbiakban: Szolgáltatás) ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződésben foglaltakat betartani és az igénybe vett Szolgáltatásért az ÁSZF Díjszabás Mellékletében és az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat határidőben megfizetni.

Az Előfizető több különböző földrajzi címen (a továbbiakban: igénybevételi helyen vagy szolgáltatási címen) történő igénybevételre köthet Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, kivéve, ha jelen ÁSZF ettől kifejezetten eltérően rendelkezik.

Az Előfizetői Szerződésekre a magyar jog rendelkezései az irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (Ptk.) szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (Eht.) foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

**Előfizető:**

Az a Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet, egyéni vállalkozó, egyéb üzleti-vállalkozási tevékenységet végző személy vagy szervezet, aki a Szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést köt, az üzleti előfizetőre vonatkozó szabályok szerint. Az Előfizető meghatározás alatt az Előfizetői Szerződés körében az Előfizetőt, törvényes képviselőjét és meghatalmazottjaként eljáró személyeket is érteni kell, amennyiben a Szolgáltatásra vonatkozó eljárásból más nem következik.

**Kisvállalati Előfizető:**

Kisvállalati Előfizető azon Magyarországon bejegyeztett jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, illetve azon természetes személy Előfizető, aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást és amely a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) alapján mikro- és kisvállalkozásnak minősül.

**Felhasználó:**

Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen a Szolgáltató által nyújtott (elektronikus hírközlési) szolgáltatásokat azzal, hogy nem nyújt nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást. Amennyiben a Felhasználó nem azonos az Előfizetővel, akkor a Felhasználó az Előfizető tudtával és jóváhagyásával vagy az Előfizető meghatalmazottjaként, az Előfizető felelősségére használja a szolgáltatást. Ha az Előfizető a használatot átengedte, akkor a Felhasználó magatartásáért úgy felel, mintha maga használta volna.

**Végfelhasználó:**

Végfelhasználó az olyan Felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.

**Számlafizető:**

Azok a természetes, vagy jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek, akik a Szolgáltatás díjának számla alapján történő megfizetését az Előfizető helyett vállalták, ekként az Előfizetői Szerződés alapján erre kötelezettek. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, úgy a fizetési kötelezettséggel kapcsolatos rendelkezések vonatkozásában az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell.

**Meghatalmazott:**

Az Előfizető vagy törvényes képviselője által meghatalmazott olyan természetes személy, aki az Előfizető helyett és nevében eljárhat.

## 2.1.2. Előfizetői Szerződés megkötésének folyamata

### 2.1.2.1. Igénybejelentés

A Telenor jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatása iránti **tájékoztató célú megkeresést** - az igénybejelentést megelőzően – a leendő szolgáltatási cím és a kapcsolatfelvételi adatok megadásával valamennyi ügyfélszolgálati csatornán fogad és lehetővé tesz (különösen visszahívási igény leadása formájában), amelyet követően az igénybejelentés menetéről, módjairól és szükséges adatairól is tájékoztatást ad az érdeklődő részére.

**Igénybejelentő** (szerződéskötés esetén későbbi Előfizető) a Szolgáltatás igénybevételére irányuló Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak személyesen annak Értékesítési Pontjain (üzleteiben), telefonon szóban ügyfélmenedzser részére, valamint – amennyiben a Szolgáltatónál ezek lehetősége jelen ÁSZF szerint biztosított és a szolgáltatói honlapon külön jelzésre kerül - elektronikus úton, üzlethelyiségen kívül pedig üzletkötői tevékenységet folytató értékesítő útján tudja bejelenteni.

Az **igény bejelentésének időpontja** az az időpont, amikor az Igénybejelentő a szerződéskötéshez szükséges valamennyi dokumentumot és adatot (ideértve, különösen: a személyes és a szervezeti jogalanyiságra vonatkozó adatokat, valamint az igénybevételi helyre vonatkozó adatokat, nyilatkozatokat) hiánytalanul a Szolgáltató rendelkezésére bocsátotta.

Amennyiben az **igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza**, a Szolgáltató jogosult az igényt erre hivatkozással elutasítani vagy az igény beérkezését követően az Igénybejelentőtől azok kiegészítését kérni.

A Szolgáltatásra vonatkozó **igénybejelentéshez szükséges adatokat** a jelen fejezet, valamint az esetleges további **szolgáltatás specifikus adatokat** a jelen ÁSZF 3. fejezetében foglaltak szerint kéri be a Szolgáltató.

**Igénybejelentés módjai:**

- *amennyiben erre lehetőség biztosított, a Telenor online felületén keresztül, az erre szolgáló webform kitöltésével vagy telefonos kapcsolatfelvétel útján:* A fenti pontban leírt tájékoztatáskérést (webform által kért adatok rendelkezésre bocsátását vagy a visszahívási igény rögzítését) követően a Telenor telefonon veszi fel a kapcsolatot az érdeklődővel, majd az - esetlegesen szükséges további egyeztetések alapján – az igénybejelentésre és az ennek megfelelő ajánlatadásra személyesen üzlethelyiségen kívül, telefonon vagy elektronikus úton (e-mailben) megküldött ajánlattal kerül sor.

- *Telenor értékesítési és ügyfélszolgálati pontjain:* Az igénybejelentő által megadott adatok rögzítésre kerülnek, majd a Telenor telefonon veszi fel a kapcsolatot az igénybejelentővel és az ajánlatadásra személyesen üzlethelyiségen kívül, telefonon vagy elektronikus úton (e-mailben) megküldött ajánlattal kerül sor.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igény bejelentését követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a **Szolgáltató jogosult megvizsgálni** az Igénybejelentő adatainak valódiságát és amennyiben szükséges, a Szolgáltató jogosult haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégezni az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatot és ezen határidőn belül **igazolható módon értesíteni az Igénybejelentőt** arról, hogy

- az igény teljesíthető és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt legkésőbbi

időpontot, vagy  
- az igényt nem teljesíti.

A Szolgáltató az a)-b) pontokban foglaltak esetén az értesítéssel egyidejűleg **ajánlatot tesz** az Igénybejelentőnek az Előfizetői Szerződés megkötésére.

#### 2.1.2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat

Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy **a Szolgáltató ajánlatát és a megkötendő Előfizetői Szerződést megismerje**, továbbá a határozott idejű szerződés esetén **Szolgáltató tájékoztatja** Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjsomag havi vagy időszakos díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn (1 év) belül, az Előfizető **évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló**, legalább a hírközlési jogszabályok alapján az előfizetői szerződés kötelező elemeit tartalmazó **dokumentum rendelkezésre bocsátását**. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető tartós adathordozón (azaz vagy elektronikus levélben, vagy az online önkiszolgáló ügyfélfiókba feltöltött elektronikus dokumentum útján) köteles az Előfizető részére igazolható módon rendelkezésre bocsátani.

#### 2.1.2.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony létrejöttéhez az Igénybejelentő (Előfizető) szolgáltatói ajánlatot és az Előfizetői Szerződés rendelkezéseit - annak megismerést követő – elfogadó, a **szerződés megkötésére irányuló kifejezett jognyilatkozatának** megtétele szükséges.

Az **Előfizetői Szerződés üzlethelyiségen kívül írásban történő megkötésekor** az ajánlatnak megfelelően elkészített Előfizetői Szerződéses dokumentumot és annak esetleges mellékleteit, valamint az Előfizetői Hozzáférfési Pont kialakításához szükséges eszközöket a Telenor futárszolgálat útján szállítja az igénybejelentéskor megadott címre. Az Előfizetői Szerződés és az eszközök átadás-átvételi dokumentumának **aláírása előtt** az Előfizető, ill. képviselőjének **személyazonosítására** is sor kerül.

Szolgáltató a **Szerződés létrejöttét legfeljebb 48 órán belül rögzíti, és elektronikus úton visszaigazolja** az Előfizető felé. Az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően legfeljebb 8 (nyolc) napon belül az Előfizetőnek **önkiszolgáló ügyfélszolgálati fiókjában elektronikus dokumentumként rendelkezésre bocsátja** és ennek elérhetővé tételéről e-mailben értesítést küld.

#### **Az Előfizetői Szerződés hatályba lépése:**

Az Előfizetői Szerződés hatályba lépése az Előfizetői Szerződés és az eszköz-kiszállítási dokumentáció – ügyfél- és az aláíró személyének azonosítását követő – aláírása után azok Telenor általi feldolgozásakor, legkésőbb a sikeres kiszállítást és aláírást követő munkanapon történik.

#### **Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.**

A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés esetén a **határozott időtartam lejáratának napjáról** az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

Határozott idejű Előfizetői Szerződés esetében a **határozott időtartam** a Szolgáltatás(ok) aktiválásának napjával kezdődik meg.

Az Előfizetői Szerződés **időtartamára vonatkozó egyéb részletszabályokat** a jelen ÁSZF 9. fejezete tartalmazza.

### 2.1.3. Az Előfizető és az Előfizetői Szerződés körében az Előfizető helyett és nevében meghatalmazottként eljáró személyek (képviselő)

Az Előfizető, ill. törvényes képviselője írásban **meghatalmazást** adhat más természetes személy részére annak érdekében, hogy bizonyos ügycsoportok vitelére az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazott járjon el, akit a Szolgáltató a meghatalmazásban rögzített ügycsoportokban úgy tekint, mintha az Előfizető maga járna el. Meghatározott esetekben a Szolgáltatónál kizárólag személyes eljárásra van lehetőség, így különösen az előfizetői szerződés megkötésekor, illetve az újabb határozott időtartamban történő megállapodáskor.

A képviseleti jogosultság igazolásához **közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás** szükséges. A meghatalmazásnak **tartalmaznia** kell, hogy a képviseleti jogosultság mely ügycsoportok vitelére terjed ki. Meghatározott esetekben a képviseleti jogosultság igazolásához közokirat vagy ügyvéd által ellenjegyzett meghatalmazás lehet szükséges. A Szolgáltató a hozzá bejelentett képviselőket **mindaddig az Előfizető képviselőjének tekinti**, amíg a képviseleti jog visszavonásáról szóló, a meghatalmazással szemben támasztott fenti követelményeknek megfelelő formában benyújtott írásbeli értesítés a Szolgáltatóhoz be nem érkezik.

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető, az Előfizető meghatalmazottja, a rendelkezésre jogosult, illetőleg a képviselője vonatkozásában a lent szabályozott **személyazonosítási szabályoknak** megfelelően a személyazonosság igazoló ellenőrzésén túl a képviseleti jogot és a meghatalmazást is ellenőrizze. Az előfizetői jogok gyakorlására és kötelezettségek teljesítésre meghatalmazott személyt a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint azonosíthatja. Az Előfizetői Szerződéssel összefüggő azon ügyintézésekről, amikor meghatalmazással nem, **kizárólag személyesen lehet eljárni**, az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján tájékozódhat.

Az Előfizető a meghatalmazott személy tevékenységéért, mulasztásáért úgy felel, mintha saját maga járt volna el.

Amennyiben az Előfizető és az általa meghatalmazott személy ugyanabban az ügycsoportban egyidejűleg eljár vagy az Előfizető és az általa meghatalmazott személy nyilatkozata egymásnak ellentmondó, úgy ebben az esetben a Szolgáltató minden esetben az Előfizető által megtett nyilatkozatot tekinti irányadónak és annak megfelelően jár el.

### 2.1.4. Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőtől, illetve az Előfizető képviselőjétől vagy az Előfizetői Szerződés körében eljáró meghatalmazottól érvényes személyi igazolvány, vagy útlevél, vagy egyéb **személyazonosság igazolására alkalmas okirat** igénybejelentéssel, illetve szerződéskötéssel egyidejű bemutatása szükséges.

Előfizetőt, képviselőjét vagy az Előfizetői Szerződés körében eljáró bármely más meghatalmazottat az általa bemutatott hivatalos okmányok, dokumentumok eredetisége és valóságát tekintetében büntetőjogi felelősség

terheli.

Előfizetői Szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges a **szerződést megkötő személy személyazonosságának igazolása**, az alább felsorolt okmányok alapján, amelyet a Telenor jogosult hatósági nyilvántartásban vagy harmadik személyek bevonásával vizsgálni, a jelen ÁSZF 2. fejezetében és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakkal összhangban:

- a szerződéskötő érvényes, magyar hatóság által kiállított dokumentumai:
  - régi típusú személyi igazolvány, mely a lakcímet is tartalmazza, vagy
  - régi típusú személyi igazolvány és lakcímgazoló kártya, vagy
  - új típusú személyi igazolvány (kártya) vagy új típusú vezetői engedély (kártya) vagy útlevél és lakcímgazoló kártya,
- a szerződéskötő érvényes, külföldi hatóság által kiállított útlevéle és magyar hatóság által kiállított lakcímgazoló kártyája (a fentiek a továbbiakban együtt: személyazonosító okmánya).

A továbbiakban a fentiek értelemszerűen alkalmazandók valamennyi olyan esetben, amikor a szerződéskötő személy személyazonosságának igazolása, vagy fényképes dokumentumának bemutatása szükséges.

Az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető a kapcsolattartásra alkalmas e-mail címet és mobil telefonszámot megadta. A **kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket** az Előfizető abból a célból bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az elérhetőségeken az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítést és a Szolgáltatások ellenértékéért kiállított számlát kapjon. A Szolgáltató az Előfizető által megadott mobil telefonszámot kapcsolattartásra szolgáló telefonszámként regisztrálja abban az esetben is, ha egyébként az Előfizető más, az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazottként eljáró kapcsolattartó személyeket is megad. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató részére megadott elérhetőségekre az Előfizetői Szerződéssel összefüggő bizalmas információk, személyes adatok, és az önkiszolgáló ügyfélfiók eléréséhez szükséges adatok megküldése is történhet. A szerződéskötés során a Szolgáltatóval közölt e-mail cím az Előfizetővel való kapcsolattartásra szolgáló e-mail cím és a használatának nem feltétele annak utólagos megerősítése.

Szolgáltató – szükség szerint az ÁSZF Adatkezelési Tájékoztató Mellékletében megjelölt - **harmadik személy szolgáltatók közreműködésével jogosult ellenőrizni** az Előfizető, meghatalmazottja, illetőleg képviselője adatainak hitelességét.

**Külföldi állampolgárok által képviselt Előfizető esetében** az Előfizetői Szerződés megkötéséhez következő dokumentumok valamelyikének bemutatása kötelező elsődleges okmányként:

- külföldiek (nem EGT-állampolgárok) részére kiadott
  - személyi igazolvány, vagy
  - tartózkodási engedély vagy letelepedési engedély – külön okmányként, vagy
  - tartózkodási engedély vagy letelepedési engedély – matricás formátumban és külföldiek részére kiállított személyi igazolvány;
- EGT-állampolgár részére kiadott
  - regisztrációs igazolás, vagy
  - tartózkodási kártya; vagy
- új típusú vezetői engedély (kártyás),
- lakcímkártya - amennyiben a bemutatott okmány nem tartalmazza a belföldi lakcímet, tartózkodási helyet.

Az előzőekben felsoroltakon kívül **másodlagos okmányként kötelező** a szerződéskötő külföldi hatóság által kiállított érvényes útlevelének, vagy Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmányának vagy engedélyének bemutatása.

A **bejegyzett gazdálkodó szervezetek** körébe tartozó gazdasági társaságok: nyílt vagy zárt alapítású részvénytársaság (nyrt/zrt.), korlátolt felelősségű társaság (kft.), közkereseti társaság (kkt.), betéti társaság (bt.), egyéni cég (ec.), szövetkezet, külföldiek magyarországi közvetlen kereskedelmi képviselője, külföldi vállalkozás magyarországi fióktelepe, magyarországi bejegyzett telephellyel rendelkező külföldi cég. A bejegyzett társaságok esetében **szükséges eredeti dokumentumok**:

- aláírási címpéldány vagy aláírásminta;
- a képviselőjének vagy cég nevében eljáró személynek (a továbbiakban: szerződéskötő személy) fenti

pontban felsorolt valamely személyazonosító okmánya;

**A bejegyzés alatt álló gazdasági társaságok esetében szükséges eredeti dokumentumok:**

- A szerződéskötéskor a cégnyilvántartásban már „bejegyzés alatt” jelöléssel szereplő gazdasági társaság közokiratba foglalt vagy jogi képviselő által ellenjegyzett alapító okirata vagy társasági szerződése, amelyet valamennyi tag aláírt;
- a szerződéskötő személy fenti pontban felsorolt valamely személyazonosító okmánya.

**Egyéni vállalkozók, egyéni ügyvédek számára szükséges eredeti dokumentumok:**

- A szerződéskötő személy fenti pontban felsoroltak közül két személyazonosító okmánya;
- vállalkozói igazolvány (ennek hiányában egyéni vállalkozói nyilvántartási szám), illetve érvényes ügyvédi igazolvány.

Amennyiben egyéni vállalkozó csak egy fényképes személyazonosító okmányt (valamint lakcímkártyát) mutat fel, akkor a szerződéskötő (Előfizető) nevére szóló adóigazolvány bemutatásával van lehetősége a szerződéskötésre.

**Az egyéb szervezetek körébe tartoznak különösen az alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, egyéb társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, társasházak. A szükséges eredeti dokumentumok:**

- A szervezetet nyilvántartásba vevő bíróság vagy közhiteles nyilvántartást vezető szerv által kiállított bejegyzést igazoló eredeti okirat, vagy az általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, kivonata, és aláírási címpéldány vagy aláírásminta (amennyiben rendelkezik vele);
- a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező (adóbejelentkezési lap, nyilvántartást vezető szerv által kiállított vagy adóhatósági igazolás);
- a szerződéskötő személy fenti pontban felsorolt valamely személyazonosító okmánya;

**Az államigazgatási szervezetek és egyéb intézmények körébe tartoznak az államigazgatási szervezetek, oktatási intézmények, jóléti intézmények, szociális intézmények, múzeumok, önkormányzatok. A szükséges eredeti dokumentumok:**

- A szervezet, intézmény nyilvántartásba vételét, működését igazoló okirat vagy annak hiteles másolata, amely legalább a szervezet, intézmény nevét, székhelyét tartalmazza;
- a szervezet, intézmény adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező (adóbejelentkezési lap, nyilvántartást vezető szerv által kiállított vagy NAV igazolás);
- aláírási jogosultságot igazoló dokumentum;
- a szerződéskötő személy fenti pontban felsorolt valamely személyazonosító okmánya;

**A diplomáciai testületek számára szükséges eredeti dokumentumok:**

- Aláírási jogosultságot igazoló dokumentum;
- a nagykövetség hivatalos, fejléces papírján kiadott, az adott ügyletre szóló meghatalmazás;
- a szerződéskötő személy fenti pontban felsorolt valamely személyazonosító okmánya, vagy az I.4.1.1. pontban felsoroltak közül egy fényképes dokumentum és lakcímgazoló kártya, vagy külföldi hatóság által kiállított útlevél, vagy fényképes diplomataigazolvány.

**Akkreditált diplomata, akkreditált diplomata hozzátartozója, adminisztratív követségi dolgozó külföldi állampolgárok. A szükséges dokumentumok:**

- Magyarország Külügyminisztériuma által a Magyarországra akkreditált diplomata, az akkreditált diplomata hozzátartozója, illetve az adminisztratív követségi dolgozók részére kiállított személyazonosításra alkalmas kártyás igazolvány;
- Magyarország Külügyminisztériuma által a Magyarországra akkreditált diplomata, az akkreditált diplomata hozzátartozója, illetve az adminisztratív követségi dolgozók külföldi útlevele.

### 2.1.5. Előfizetői Szerződés megkötésének Szolgáltató általi megtagadása

**Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését jogosult megtagadni, - így különösen - amennyiben:**

- az Igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez szükséges minden lényeges és szükséges adatot, valamint az Igénybejelentő (későbbi Előfizető) a Szolgáltató - írásban vagy szóban történő - figyelmeztetése ellenére nem pótolja azokat;
- az Igénybejelentővel (illetve a későbbi Előfizetővel) szemben annak személyére vonatkozó kizáró feltételek állnak fenn, különösen amennyiben a megadott előfizetői adatok az adott közhiteles nyilvántartási adatokkal való összevetés alapján valótlannak minősülnek, vagy az Előfizető fizetőképességével kapcsolatban ésszerű kétségek merülnek fel (lásd részletesen lentebb);
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférsi Pont kialakításához kapcsolódó Előfizetői nyilatkozat és tulajdonosi hozzájárulás nem áll rendelkezésre, amennyiben az Igénybejelentő (későbbi Előfizető) nem tulajdonosa annak az ingatlan, ahová az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítését kéri;
- az Igénybejelentőnek (későbbi Előfizető) az előfizetői minőségre tett nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan és ezen nyilatkozatát és az azt alátámasztó adatokat a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja vagy nem pótolja;
- az Igénybejelentőnek (későbbi Előfizető) a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van vagy ellene bírósági vagy hatósági eljárás indult, melynek oka bármely jogcímen a Szolgáltatóval szemben fennálló számlatartozás vagy a Szolgáltató az Igénybejelentő korábban igénybe vett szolgáltatását a Szolgáltató az Igénybejelentő súlyos szerződésszegése miatt rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre;
- ha az igény olyan igénybevételi helyre vonatkozik, ahol a korábbi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt 1 (egy) éven belül legalább 2 (két) alkalommal felmondta;
- az Előfizető, az Előfizető képviselője vagy egyéb, az Előfizető képviseletében eljáró meghatalmazott személyazonosságának igazoló ellenőrzése nem történt meg.

**Egyéb szabályok:**

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az Előfizetői Szerződés bármely okból történt megszűnését követően az **Előfizetővel csak abban az esetben kössön ismételt Előfizetői Szerződést**, ha az Előfizetőnek vagy Számlafizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető szerződésszegése miatt került sor.

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

Szolgáltató az **előfizetői jogviszony létesítését megtagadhatja** vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg (előleg vagy egyéb más biztosíték) befizetéséhez kötheti azon Előfizető esetében, aki 1 (egy) éven belül már 2 (két) Előfizetői Szerződést kötött valamely a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra.

### 2.1.6. Az Előfizető hitelképességének vizsgálata

Az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó szabályozással összhangban a **Szolgáltató jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálatára** annak érdekében, hogy képet kapjon az Előfizető fizetési készségéről és képességéről, figyelemmel a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott kedvezményekre és esetlegesen a Szolgáltatás fizetési módjából adódó hitel jellegére. A szóban forgó adatok kezelése az ÁSZF Adatkezelési tájékoztató Mellékletében foglaltak szerint történik.

Amennyiben az **Előfizető nem járul hozzá a hitelképességének vizsgálatához**, úgy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy egyéb más biztosíték adásához kötni.

A hitelbírálat eredményétől és a Szolgáltató mérlegelésétől függően kerülhet sor – esetenként biztosíték adása mellett – a Szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői jogviszony létesítésére. **Lejárt tartozás** esetén a Szolgáltató az Előfizetővel a Szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői jogviszonyt nem létesít.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt **bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét vizsgálni**, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményétől függően a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy egyéb más biztosíték adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget **előlegként** a Szolgáltatónál befizethessen. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 12 (tizenkét) befizetett számla kiegyenlítését követően az Előfizető számláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett Szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

**Vagyoni biztosíték:** A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy vagyoni biztosíték (az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség - a Szolgáltató mérlegelésétől függően előleg vagy óvadék, vagy kezesség, vagy bankgarancia) adásához kötni.

## 2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA

Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban **szükséges előfizetői és képviselői (személyes) adatok körét** az ÁSZF Adatkezelési Tájékoztató Melléklete tartalmazza.

Előfizetői **Hozzáférési Pontra** vonatkozóan az Előfizetői Szerződés tartalma:

- Előfizetői Hozzáférési Pont(ok) létesítésének helye;
- Hozzáférési Ponthoz csatlakoztatni kívánt Szolgáltató tulajdonú eszközök típusa(i) és esetlegesen darabszáma;
- az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az Előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri, milyen jogcím alapján használja, és kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik;

Előfizetői **Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó előfizetői nyilatkozatok:**

- választott díjfizetés módja;
- választott hűségidő;
- a számlázáshoz szükséges adatok;
- esetlegesen számlafizetői adatok és hozzájáruló nyilatkozatok

Előfizető által az **Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges nyilatkozatok:**

- Igénybejelentő nyilatkozata a Kisvállalati Előfizetői minőségéről;
- Igénybejelentő nyilatkozata a határozott idejű szerződés esetében az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szóló tájékoztatóval kapcsolatban;
- Igénybejelentő nyilatkozata a felmondással, elállással, határozott és határozatlan időtartamra vonatkozó feltételekről szóló tájékoztatóval kapcsolatban;
- Előfizetői nyilatkozat az adatkezelésről, valamint a szolgáltatói marketing megkereshetőséggel és ajánlatadással kapcsolatos hozzájárulás tárgyában;
- az Igénybejelentő nyilatkozata Egyedi Előfizetői Szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével („Azonnali szerződéses állapot”)
- kapcsolatos tájékoztató megkezdéséről.



## *2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI*

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

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és elsődleges feltétele, hogy az Előfizető olyan érvényes és hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen, mely a Szolgáltató és az Előfizető között elektronikus hírközlési szolgáltatások tárgyában jött létre.

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés, a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint.

### 2.3.2. A Szolgáltatás időbeli korlátai

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára az ÁSZF-ben meghatározott rendelkezésre állási feltételek szerint folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

### 2.3.3. A Szolgáltatás területi (földrajzi) korlátai

A Szolgáltató **kizárólag Magyarország területén** nyújtja a Szolgáltatást.

Az Előfizető ezen Szolgáltatásokat a Szolgáltató **meghatározott földrajzi szolgáltatási területén** veheti igénybe.

A földrajzi területeket a technikai lehetőségek, valamint a Szolgáltatóval kapcsolatban álló társszolgáltatónál elérhető nagykereskedelmi szolgáltatások függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja. A Szolgáltatás földrajzi területéről egyebekben a Szolgáltató [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu) honlapján, a címkereső alkalmazással naprakész információ érhető el, amely azonban nem jelenti az adott címre vonatkozó igénybejelentés teljesítésére vonatkozó szolgáltatói vállalást.

**A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele**, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pontig (Előfizető ingatlanáig) a jelen ÁSZF 3. fejezetében meghatározott átvitel-technikai hálózat kiépített legyen, vagyis a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elektronikus hírközlési hálózatokat az Előfizetői Hozzáférési Pontjáig a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződött, a Szolgáltatásban közreműködő más elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt. a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Elnöke által a PC/7652-19/2018. ügyiratszámú határozatában részben jóváhagyott, részben megállapított hozzáférési referenciaajánlatában (a továbbiakban: MARUO) meghatározott országos bitfolyam hozzáférés szolgáltatás és hozzáférési link kiegészítő szolgáltatás, mint szabályozott nagykereskedelmi szolgáltatások igénybevételére vonatkozó **hálózati szerződésekben szabályozott nagykereskedelmi szolgáltatásokra épülve nyújtja.**

A Szolgáltató a Szolgáltatását kizárólag a Magyar Telekom Nyrt., mint az NMHH Elnöke által a PC/17920-64/2017 számú határozatban a „Központi hozzáférés helyhez kötött nagykereskedelmi biztosítása tömegpiaci termékhez” elnevezésű 1.b. piacon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóként azonosított szolgáltató, a Magyar Telekom Nyrt. optikai (GPON) hálózatával lefedett **szolgáltatási területein** nyújtja.

**A Szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit**, korlátait a jelen ÁSZF 3. számú fejezetében található leírás tartalmazza.

Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot.

### 2.3.4. A szolgáltatás személyi korlátai

A jelen Általános Szerződési Feltételben meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat **Üzleti Előfizető** veheti igénybe, amellyel a Szolgáltató csak magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása mellett köt szerződést.

### 2.3.5. Egyéb korlátok

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni, sem hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A Szolgáltatás továbbértékesítése vagy hálózati szolgáltatás nyújtására való felhasználása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi saját célú igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi üzleti-vállalkozási tevékenységének végzése körében történő igénybevehetősége, nem annak harmadik személyek felé való továbbszolgáltatása/-adása.

## *2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ*

### 2.4.1. Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése és az Előfizetői Szolgáltatás megkezdése

#### **Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése:**

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az Előfizetői Szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül elvégzi az **igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait**, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy az igényt teljesíti. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően a Felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított **90 (kilencven) napon belül köteles** a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Amennyiben a Szolgáltató a **Szolgáltatás létesítésére műszaki okok miatt nem képes**, vagy a megrendelés/igénybejelentés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az Igénylőt haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül értesíti. Az Igénylő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató esetenként csak a helyszíni felmérés függvényében tud nyilatkozni a Szolgáltatás létesítéséről.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző rendelkezés szerinti időpontban **az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges**, a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában. Amennyiben a Felek által megállapodott új időpontban a Szolgáltatás nyújtás megkezdése az Előfizető érdekkörébe vagy felelősségi körébe tartozó okból meghiúsul, úgy az Előfizetői Szerződés a meghiúsulás napján a Felek minden további külön jognyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik (bontó feltétel), melyről a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt. Ez utóbbi esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjakat, legfeljebb a megszűnést követő 30 (harminc) napon belül visszatéríti az Előfizető számára, beszámítva a Szolgáltatás létesítésével kapcsolatosan addig felmerült igazolt költségeit.

#### **Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha**

- az Előfizető nem működik együtt a Szolgáltatóval - előzetesen egyeztetett időpontban - nem biztosítja a Szolgáltató részére az ingatlanba történő bejutást és így a helyszíni szerelés feltételeit;
- vis maior esemény következik be;
- Előfizető vagy harmadik személy magatartása (használati-vagy egyéb engedélyek hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás egyáltalán nem, vagy csak késve valósulhat meg.

Abban az esetben, ha a **létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges**, úgy a Szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül – az Előfizető vagy Előfizető nevében eljáró személy kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a Szolgáltató terhére nem esik.

A Szolgáltatás nyújtásának megkezdéséről külön értesítést a Telenor nem küld az Előfizetőnek.

#### 2.4.2. Előfizetői Hozzáférési Pont műszaki (fizikai) megvalósításához kapcsolódó szabályok

Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot az **érintett ingatlanon belül építi ki** az ÁSZF Díjszabás Mellékletben meghatározott díjazási feltételek mellett. Szolgáltató jogosult az Előfizető ingatlanán, illetve az Előfizetői Hozzáférési Ponttal érintett (harmadik személy tulajdonában álló) ingatlanon térítésmentesen elhelyezni azon hírközlő/hálózati elemeket, melyek szükségesek az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatások teljesítéséhez. Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa tudomásul veszi, hogy a kiépített hírközlő/hálózati elemeken (ideértve a Szolgáltató hálózatát, a Szolgáltató által biztosított Eszközt is) még a létesítési/telepítési díj ellenére sem szereznek tulajdonjogot.

**Ha előre nem látható körülmény miatt** (pl.: műszaki ok, ingatlan szerkezeti hibája, földrajzi terület/domborzati hiba, a társszolgáltató rendszerében valóságtól elérően rögzített adatok stb.) **az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás az abban meghatározott feltételekkel nem létesíthető**, a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel az Előfizetői Szerződést módosíthatják vagy megszüntethetik.

Minden olyan esetben, amikor az előfizetői szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy az érintett ingatlanok tulajdonosai/hasznélvezője az **ingatlanba történő bejutáshoz**, egyes hírközlő/hálózati elemek kiépítéséhez, átvételéhez elengedhetetlen **munkálatok elvégzéséhez**, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez vagy leszereléséhez hozzájáruljanak, egyúttal a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor ezen hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége, felelőssége és költsége.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez **közreműködőt igénybe venni**. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás létesítésében a Szolgáltató társszolgáltató partnerei és egyéb alvállalkozók közreműködnek és Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával kifejezett hozzájárulását adja az ilyen közreműködő szolgáltatók és alvállalkozók ingatlanán történő munkavégzéséhez, valamint az előfizetői Szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatainak a közreműködők részére történő átadásához a feladat elvégzése céljából.

**Előfizetőnek vagy az Előfizető képviselőjében eljáró műszaki kapcsolattartónak** elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését, továbbá az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy ennek részeként a munkavégzés biztonságos legyen, vagyis gondoskodik a helyszíni feltételekről.

**Előfizetői késedelemnek minősül**, ha az Előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges kötelezettségének egyáltalán nem, vagy csak késedelmesen tesz eleget, ezért ezen típusú előfizetői késedelem a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

Előfizetői késedelemre tekintettel **a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel** az Előfizetői Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött Előfizetői Szerződést rendes felmondással felmondhatja, ezáltal mentesül a késedelmes, illetve hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

**Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed.**

#### 2.4.3. Kiegészítő szabályok

**Előfizető kötelessége minden olyan hozzájárulás vagy engedély beszerzése** - ideértve az építésügyi hatóság engedélyén kívüli dokumentumokat, különösen ingatlan tulajdonosi hozzájárulást - mely szükséges az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséhez. Ezen hozzájárulások hiányából eredő kár vagy késedelem nem róható fel a

Szolgáltatónak.

Amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséhez a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó **harmadik fél vagy valamely hatóság engedélyének beszerzése** válik szükségessé, ebben az esetben a Szolgáltató számára nyitva álló határidő – jogkövetkezmények terhe nélkül - meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával.

## 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

### 3.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 3.1.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

Jelen ÁSZF alapján a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás: **helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás**, amelynek részletes leírását, ideértve azoknak a meghatározását, igénybevételenek módját és feltételeit a jelen Fejezet 2. pontja részletezi.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kötődően az Előfizető részére **közvetített szolgáltatást** is nyújt, amelyet a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek megküldött számlában feltüntetni. A Szolgáltató a szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt., mint a szolgáltatásban közreműködő elektronikus hírközlési szolgáltatóval együttműködve, a társszolgáltatóval kötött hálózati szerződésekben szabályozott nagykereskedelmi szolgáltatásokra épülve, annak optikai hálózatával lefedett szolgáltatási területein nyújtja. A le- és feltöltési sebességeket a nagykereskedelmi partner vállalásainak figyelembevételével alakítja ki a Szolgáltató.

#### 3.1.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A **földrajzi területeket** a technikai lehetőségek, valamint a Szolgáltatóval kapcsolatban álló Társszolgáltatónál elérhető nagykereskedelmi szolgáltatások függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja. A szolgáltatás földrajzi területéről a Szolgáltató [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu) honlapján, a **címkereső** alkalmazással naprakész információ érhető el.

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

A Szolgáltatás **nem egyetemes szolgáltatás**.

### 3.2. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA, TARTALMA, FŐBB JELLEMZŐI

#### 3.2.1. A szolgáltatás meghatározása

A **helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás** a létesített előfizetői hozzáférési ponton és felhasználói végberendezésen keresztül, az Internetre való csatlakozással megvalósuló adatátviteli elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek alapvető célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti adatátviteli kapcsolat létrehozása útján az Internet lényegében valamennyi végpontjával való összekapcsolás megvalósítása, amely által a különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül a kapcsolat ideje alatt az adatátvitel megvalósul, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása történik az Internet hálózaton belül.

A **Szolgáltató Előfizetői Hozzáférési Pontot** létesít az Előfizető által megjelölt szolgáltatási cím alatti ingatlanban, a **szolgáltató felelősségi határát jelentő hálózati végpont** a Szolgáltató által átadott, lentebb meghatározott Eszköz Ethernet portja; továbbá biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői Végberendezések valamely elektronikus hírközlési hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

#### 3.2.2. A szolgáltatás egyes típusainak leírása, speciális rendelkezések

A Szolgáltató a helyhez kötött Internet-hozzáférési szolgáltatást a rendelkezésre álló műszaki lehetőségek függvényében **Optikai (GPON) alapú hálózat technológián (hálózaton) nyújtja**, amelynek részletes leírását a jelen Fejezet 5. pontja tartalmazza.

### 3.2.3. A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó általános rendelkezések

A szolgáltatási címen kívüli **továbbértékesítési célú megosztás nem megengedett**, a szolgáltatás egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé.

A csatlakozó számítógépnek **dinamikus IP cím** kerül kiosztásra.

A szolgáltatás rendeltetészerű igénybevétele esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az Internet- hozzáférés szolgáltatást a Szolgáltató jelen ÁSZF szerint biztosítja, adatkorlátozás és időbeli korlátozás nélkül.

Az egyes internet tartalmak elérhetőségét, letöltési sebességét, további, a Szolgáltatótól független egyéb tényezők is befolyásolhatják.

## *3.3. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KÜLÖNÖS MŰSZAKI, TÁRGYI FELTÉTELEI ÉS MÓDJA, VALAMINT ESETLEGES KORLÁTAI*

### 3.3.1. Szolgáltatás igénybevételének különös műszaki, tárgyi feltételei és módja

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő elektronikus hírközlési hálózat biztosításához **más szolgáltatók (infrastruktúra-üzemeltetők) szolgáltatását és közreműködését is igénybe veheti**.

Az **Előfizetőnek rendelkeznie kell** a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki Végberendezésekkel, szoftverekkel és elektronikus hírközlési szolgáltatással az elektronikus hírközlési hálózatra való csatlakozáshoz.

A helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatás használatához szükséges **végberendezés** (pl. laptop, PC) beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről, továbbá a végberendezések rendeltetészerű használatra alkalmas állapotáról és üzemeltetéséről az Előfizető köteles gondoskodni.

Az Internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges **hálózat végződtető eszközöket (optikai végberendezés (ONT), továbbiakban Eszköz)** a Szolgáltató hálózatában a Szolgáltató biztosítja, és a Szolgáltató tulajdonát képezik. Az Internet-hozzáférés szolgáltatás kizárólag ezzel az Eszközzel vehető igénybe.

Az **Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik** minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés felhasználói nevéhez tartozó jelszóval védett felületen keresztül történik

### 3.3.2. Szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A Szolgáltató jogosult meghatározni az **internet hozzáférésre egyidejűleg csatlakoztatható végberendezések** számát, melynek esetlegesen alkalmazott részleteit az ÁSZF Díjszabás Mellékletének az egyes csomagokhoz tartozó leírása tartalmazza.

Az Előfizetői csomagokon ipari céllal szerver üzemeltetése, valamint Előfizetői Hozzáférési Pont ingatlanon kívüli hálózaton történő megosztása **nem megengedett**. Szolgáltató az ÁSZF 5. fejezete alapján jogosult az igénybe vett szolgáltatás átviteli sebességét csökkenteni, és azt kizárólag a minimális internet-szolgáltatás sebességi szintjén tartani, míg a tiltott magatartás az Előfizető részéről megszüntetésre nem kerül.

Az **Előfizető nem jogosult** arra, hogy az Előfizetői Szerződésből eredő jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át, ill. a Szolgáltatást továbbértékesítse.

### 3.3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye

Az **Internet Előfizetői Hozzáférési Pont** a hálózat végződtető Eszköz Előfizető oldali Ethernet portja – az Eszköz

olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető tulajdonában és használatában lévő Végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlési hálózaton történő adatátvitel.

### *3.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI*

Az Előfizető **kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő Végberendezést használhat**. A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges Végberendezések meghatározását a jelen fejezet egyes szolgáltatás leírásai tartalmazhatják.

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező **szabványos Végberendezést** csatlakoztathat.

Amennyiben az **Előfizető nem megfelelő Végberendezést használ**, és ezzel kárt okoz saját maga számára, az ebből fakadó károkért a Szolgáltató nem felel. Amennyiben a nem megfelelő Végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy kártérítési felelősséggel tartozik és köteles az okozott károkat a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

A **Szolgáltató fenntartja magának a jogot** arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal, illetve azt egyoldalúan felmondhatja.

### *3.5. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI*

#### 3.5.1. Optikai (GPON) alapú Internet-hozzáférés szolgáltatás

##### 3.5.1.1. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/Felhasználó optikai (GPON) alapú összeköttetésen keresztül, PPP protokollt használva, kétirányú szimmetrikus vagy aszimmetrikus (választott csomagtól függően) sebességű internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP internet hálózatával.

##### 3.5.1.2. A szolgáltatás használatához szükséges Végberendezés (szoftver és hardver eszközök)

Az **Előfizetőnek rendelkeznie kell** egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges, az alábbiak szerint részletezett hardver és szoftver feltételekkel.

Az Előfizető a hálózat végződött **Eszközön** (ONT), az Előfizető oldali Ethernet porton (100/1000 BaseT Ethernet interfésze) keresztül kapcsolódik az internet hálózatra.

Az ONT-t a **Végberendezéshez** fizikailag egy ETHERNET IEEE802.3 szabványnak megfelelő RJ 45-ös csatlakozón keresztül, CAT5, CAT5e, vagy CAT6 UTP kábellel, egyenes bekötéssel lehet csatlakoztatni.

WIFI képes Eszköz vagy Végberendezés (pl. router) esetén opcionálisan IEEE 802.11 b/g/n/ac szabványú vezeték nélküli csatolón keresztül lehet csatlakoztatni.

A szolgáltatás igénybevételéhez, valamint a tulajdonságainak optimális kihasználáshoz minimum a következő

Előfizető oldali **technikai feltételek/konfigurációk javasoltak**, asztali számítógép végberendezés esetén:

	<b>Telenor IrodaNet díjcsomagjai</b>
Hálózati kártya	„Gigabit Ethernet” 1000Base-T(x)
UTP kábel	minimum CAT5E szabványnak megfelelő
Operációs rendszer	Windows 7 vagy újabb, Linux, macOS, amelynek mindig a legújabb frissítéseket kell tartalmaznia
Processzor	2 magos, legalább 2,4 GHz
Memória	legalább 4 GB
Merevlemez	7200 RPM fordulatszámú SATA3
802.11ac kompatibilis WiFi adapter	802.11n/ac kompatibilis WiFi adapter

A legjobb sebesség értékek elérése érdekében a számítógép és a kábelmodem UTP kábellel való közvetlen összekapcsolása javasolt.

Az Előfizető oldali internet elérést biztosító Végberendezések összessége képes legyen az internet kapcsolat tartós kezelésére (beleértve különösen, de nem kizárólagosan az Előfizetői Hozzáférési Pontra csatlakoztatott router, belső hálózati szakasz (LAN) és a számítógép vagy más Végberendezés képességeit is).

### 3.5.1.3. Egyéb feltételek

Az **Eszköz** az Előfizetői Hozzáférési Pont azonosítására szolgál. Az Eszköz használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatási címen jogosult az Előfizető használni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő Eszközöket a fentiekkel ellentétesen vagy más címen használja, és a rendeltetésszerű használatot a Szolgáltató erre vonatkozó írásbeli felszólításának kézhezvételét követő legkésőbb 3 napon belül nem állítja helyre, úgy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerinti felmondásával egyidejűleg a Szolgáltató tulajdonában lévő Eszköz(ök)et visszakövetelni, majd ennek nemteljesítése esetén annak ellenértékét az Előfizetővel szemben követelni.

## 3.6. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK, CÉLÉRTÉKEK

### 3.6.1. Helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatás le- és feltöltési sebessége

A Szolgáltatásra vonatkozó **szolgáltatásminőségi célértékeket** az alábbi fogalmak szerinti bontásban a jelen ÁSZF 4. fejezete tartalmazza, a Szolgáltatás igénybevételét biztosító hálózati technológia szerinti bontásban (Mbit/s).

**Kínált sebesség:** a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben rögzített, a helyhez kötött Internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői Hozzáférési Ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

**Rendes körülmények között elérhető sebesség:** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.

**Garantált sebesség:** az Internet-hozzáférés szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői Szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az Előfizetői Hozzáférési Pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.



### 3.6.2. Kisvállalati Előfizetők számára elérhető szolgáltatáscsomagok

Mivel a Szolgáltató a szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt., mint a szolgáltatásban közreműködő elektronikus hírközlési szolgáltatóval együttműködve, a társszolgáltatóval kötött hálózati szerződésekben szabályozott nagykereskedelmi szolgáltatásokra épülve, annak optikai hálózatával lefedett szolgáltatási területein nyújtja, így a **le- és feltöltési sebességeket** a nagykereskedelmi partner vállalásainak figyelembe vételével, az adott Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére irányuló Előfizetői Szerződés megkötésekor a szolgáltatásban közreműködő társszolgáltató által rendelkezésre bocsátott információ alapján lehetséges meghatározni.

### 3.6.3. A megfelelő sebesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé

A Szolgáltató által nyújtott Internet-hozzáférés szolgáltatás úgynevezett "best effort" jellegű, az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselés nélkül, az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást. A Szolgáltató minőségi osztályok (QoS) vagy adattípusok (VoIP, HTTP, FTP, P2P stb.) szerinti megkülönböztetést nem alkalmaz.

### 3.6.4. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén a korlátozás időtartama alatt nyújtott le- és feltöltési sebesség

A **korlátozás időtartama alatt** a Szolgáltató olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező ún. **minimális internet-hozzáférési szolgáltatást** biztosít az Előfizető számára, amely legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét lehetővé teszi.

A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az ÁSZF 5. fejezete szerint.

## *3.7. A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK NORMÁL FELHASZNÁLÁSI SZABÁLYAI*

A Szolgáltató a Helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatásának fenntartása, minőségének biztosítása, továbbá ügyfeleinek és az Internet társadalom egészének védelme érdekében az alább részletezett módon határozza meg a **Szolgáltatás normál felhasználási szabályait sértő előfizetői és felhasználói tevékenységeket**:

1. Nem megengedett kéréstlen, közvetlen üzletszerzési, egyéb reklám célú, stb. elektronikus levél (e-mail) vagy bármely más elektronikus közlemény tömeges, automatizált továbbítása olyan címzetteknek, akik a feladó felé nem nyilatkoztak előzetesen, egyértelműen és kifejezetten arról, hogy ilyen jellegű e-mailt vagy elektronikus közleményt kívánnak kapni.
2. A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatán küldött, ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward).
3. Olyan e-mailek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben (100 db feletti) kerültek elküldésre. A Szolgáltató az ilyen kéréstlen tömeges e-mailek, nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.
4. Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéréstlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálatára és rögzítésére nélkül.
5. Vírussal fertőzött, vagy bármely olyan e-mail (és/vagy e-mailhez csatolt állomány) küldése, amely a címzett

vagy a Szolgáltató rendszereiben a rendszerhasználó érdekeivel és/vagy akaratával ellentétes tevékenységet fejt(het) ki.

6. Nem megengedett szándékosan hamis vagy elfedett feladói adatokkal megadott, vagy olyan e-mail küldése, amelyben nem szerepel egy érvényes cím, amelyre válaszul a címzett a korábbi hozzájáruló nyilatkozatát e-mailek küldésére visszavonhatja.

7. Nem megengedett olyan e-mailek („hólabda levelezés, chain letters) vagy hasonló üzenetek továbbítása, mely tartalmazza, hogy a címzettje küldje azt tovább másoknak, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen levelet kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez

8. A Szolgáltató Helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatásainak igénybevételével olyan e-mail, közlemény, adat, információ, stb. küldése, terjesztése, hozzáférhetővé tétele, nyilvánosságra hozatala, közzététele, mások számítógépére, szerverére való elhelyezése, amelynek:

- tartalmát a küldő, illetve a hozzáférést lehetővé tévő fél jogosulatlanul, vagy szerzői jogokat megsértve szerezte meg,
- tartalma általános társadalmi értékeket, emberi méltóságot sért vagy sérthet (így különösen félrevezető, trágár, erőszakos, pornográf, pedofil, zaklató, megfélemlítő, stb. tartalom);
- az adott módon való küldésével, terjesztésével, nyilvánosságra hozatalával, hozzáférhetővé-, illetve közzétételével, jogszabályba ütköző cselekmény (felbujtás, uszítás, gyűlöletkeltés, szerzői jogok megsértése, stb.) valósul vagy valósulhat meg;
- tartalma értékesítésre kínált termék, szolgáltatás vagy egyéb dolog tulajdonságairól, tartalmáról, áráról bárkit félrevezethet.

9. A Szolgáltató Helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatásainak igénybe vételével más(ok) számítógépe(i) és/vagy az azon tárolt adatok illetéktelen használata, igénybe vétele, más(ok) számítógépe(i) működésének illetéktelen befolyásolása illetve ezek kísérlete és/vagy más(ok) számítógépes rendszerébe történő behatolás, illetve erre tett kísérlete így különösen:

- mások számítógépein, szerverein tárolt vagy használt, nem nyilvánosságnak szánt (magántitkot, üzleti titkot, szolgálati titkot, államtitkot, stb. képező) és/vagy szerzői jogvédelem alatt álló adatok, állományok illetéktelen megtekintése, megszerzése vagy erre irányuló kísérlet;
- mások számítógépein, szerverein tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy erre irányuló kísérlete;
- mások számítógépére vagy szerverére kompromittáló vagy az adott gép működését hátrányosan befolyásoló adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete;
- mások tulajdonát képező, vagy mások által használt számítógépek, illetve azok erőforrásainak (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök, stb.) engedély nélküli felhasználása.
- a Szolgáltató hálózati eszközeire vagy szervereire.

10. A Szolgáltató Helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatásainak igénybevételével adatok gyűjtése másik felhasználóról, vagy az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül így különösen:

- Felhasználók által végzett forgalomfigyelés (sniffing).

11. Jogosulatlan adatszerzés és adatküldés a Szolgáltató szerveréről.

12. Az Előfizető, Szolgáltató Helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatásához csatlakoztatott számítógépén vagy szerverén:

- open relay vagy open proxy szolgáltatás fut, és ezen szolgáltatással bizonyíthatóan SPAM levelek lettek kiküldve,
- tudatosan vagy tudta nélkül adathalász, vagy trójai webszervert üzemeltet.

13. Az Előfizető az IP címét meghamisítja.

14. Az Előfizető olyan tevékenységet folytat, amely alkalmas egy vagy több számítógép, vagy hálózat túlterhelésére (DDOS).

15. Az Előfizető portscan tevékenységet végez.

### *3.8. AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG*

Az **Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel** az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevétele során az általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet, vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett, vagy birtokolt szerzői jog oltalma, vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást, vagy művet.

A **Szolgáltató semmilyen módon nem felelős** az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvénytisztaság esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A **Szolgáltató nem felelős** a Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle észszerűen elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

A **Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi** a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet, illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

## 4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

### 4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI

A Szolgáltató a minőség folyamatos ellenőrzése, illetve javítása érdekében rendszeresen méri, dokumentálja és archiválja azon minőségi jellemzőket, melyeket a jelen ÁSZF 3. számú fejezete részletesen tartalmaz. Azon minőségi mutatókat, amelyek több szolgáltatástípussal kapcsolatosan is értelmezhetők, egyes szolgáltatástípusonként külön-külön kell vizsgálni és értelmezni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és Felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszmr.) rendelkezik.

#### 4.1.1. A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

A Szolgáltató által az Eszmr. által kötelezően előírt hálózati szolgáltatásminőségi követelményeket az alábbiakban adja meg:

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK	
Első csatlakozási pont létesítési ideje	90 nap
Hibaarány hozzáférési vonalanként	2%
Hibajavítási idő	72 óra
Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli élőhangos bejelentkezésének %-os aránya	80%

Az esetlegesen további vállalt célértékeket az Eszmr. 3. § (3) bek. szerint honlapján közzéteszi.

#### 4.1.2. A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények

A Telenor az előfizetői szolgáltatás **egyedi szolgáltatásminőségi célértékeit** az Eszmr. 7/B. § szakaszára figyelemmel az adott igénybevehető díjsomagokra bontva határozza meg a **jelen ÁSZF Díjszabás mellékletében**.

Az előfizetői szolgáltatás **valamennyi díjsomagjára érvényes jelleggel a Telenor az alábbiakban határozza meg az internet-hozzáférési szolgáltatás sebességét befolyásoló tényezőket**, figyelemmel az Eszmr. 7/B. § szakaszában foglaltakra:

„B” TÁBLÁZAT: INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOK SEBESSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK			
	A	B	C
	A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők	Az előfizető érdekkörébe eső tényezők	Egyéb tényezők
1	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		
2	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználás földrajzi helye	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver

			jellemzői és állapota
3	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
4	forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	rádiófrekvenciás zavarás és zavartatás
5	az internet szolgáltató hálózati terheltsége	az épület jellege, felhasznált anyagok	hálózatot ért külső behatás (pl. beázás)
6	hálózati karbantartások ideje alatti szolgáltatás kiesés, minőség csökkenés	beépített kábelek és csatlakozók minősége	harmadik fél által okozott hiba, illetve bérelt vonal minősége
7		kábelek minimális hajlítási sugarának betartása	elektromos szolgáltatás folytonossága, hibái
8		WiFi képes eszközök (modem, router, repeater) elhelyezése és távolsága	társadalmi szokások változása
9		felhasználó által használt szoftverek hibája	külső behatás, rongálás (vis major, harmadik személy károkozása, baleset, azon belül forgalmi, vagy természeti kár okozta baleset)
10		ügyfél UTP kábele, PC-je nem megfelelő	
11		csatlakoztatott végberendezések száma (kábelen, wifin egyaránt)	

## 4.2. A NYÍLT INTERNET-HOZZÁFÉRÉST BIZTOSÍTÓ ÁTLÁTHATÓSÁGI INTÉZKEDÉSEK

A Telenor az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2120 rendelete (2015. november 25.) a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet módosításáról („TSM rendelet”) 4. cikkében foglaltak szerint az alábbi – szolgáltatások átláthatóságát biztosító – magyarázatok és információk szerint nyújtja az internet-hozzáférési szolgáltatást:

### 4.2.1. A forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-szolgáltatás minőségét, valamint a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét

A Telenor fenntartja a jogot, hogy a TSM rendelet 3. cikk (3) bekezdése szerint ésszerű, az egyes adatforgalom-típusok megkülönböztetése nélküli és arányos **forgalomszabályozási intézkedéseket** alkalmazzon, amelyek negatív hatással járnak a szolgáltatás minőségére, a hálózata, az azon keresztül nyújtott szolgáltatások, valamint a felhasználói végberendezések integritásának és biztonságának megőrzése érdekében.

A Telenor a fenti 4.2. pontban foglalt részletes szabályok szerint a hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése érdekében jogosult a nyújtott szolgáltatás minőségét (különösen pl. az adatátvitel sebességét) ideiglenesen csökkenteni, a hálózati torlódás megelőzéséhez vagy hatásainak csökkentéséhez szükséges mértékben és ideig.

Ez az intézkedés azonban nem jár a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére nézve hátrányos hatással, a forgalomszabályozás és ennek eredményeként a minőségében csökkentett mértékű adatforgalmazási lehetőség nem eredményezi a küldött és fogadott adatok tekintetében a hálózati biztonság és adatvédelem szintjének csökkentését.

#### 4.2.2. Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják a mobilinternet szolgáltatást, különösen a tartalmak, alkalmazások használatát

A **sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek** az Előfizető általi adatforgalmazáskor tapasztalt válaszidőt, az adatok le- és feltöltésének megvalósulását, valamint a használt szoftverek, alkalmazások működését, rezponzivitását és a lehívott tartalmak betöltődésének folyamatát befolyásolják, ezáltal a kívánt alkalmazások, tartalmak bizonyos típusú szolgáltatásokkal, tarifacsomagokkal nem vagy nem az elvárt minőségben elérhetőek. A vonatkozó lehetséges felhasználási módokról az egyes Telenortól által nyújtott szolgáltatások és tarifacsomagok kapcsán az ÁSZF Díjszabás melléklete tartalmaz információt.

#### 4.2.3. Az Előfizető által a Telenortól igénybe vett optimalizált szolgáltatások a gyakorlatban hogyan befolyásolják az általa elérhető internet-szolgáltatást

A jelen ÁSZF alapján a Telenor internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára épülő **optimalizált szolgáltatásokat** nem nyújt olyan módon, hogy azt az adott Előfizető az internet szolgáltatásra szolgáló előfizetésével együttesen, egyszerre veheti igénybe, ekként azok nem is befolyásolhatják hátrányosan a végfelhasználó rendelkezésére álló mobilinternet szolgáltatás elérhetőségét vagy általános minőségét.

#### 4.2.4. Magyarázat az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, valamint arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a felhasználó jogait

A Telenor a jelen ÁSZF 3. fejezetében és a fenti pontokban írtak szerint határozza meg az internet szolgáltatásra vonatkozó sebességértékeket.

A sebességet befolyásoló tényezőkre, valamint az egyes díjsomagok lehetséges felhasználási módjaira vonatkozó részletes információkat az ÁSZF Díjszabás melléklete tartalmaz.

Amennyiben az **itt megadott és a hirdetésekben szereplő sebességtől a nyújtott szolgáltatás jelentősen eltér**, úgy az nem eredményezi az információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, sem az Előfizető által választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára vonatkozó előfizetői jogok korlátozását, a Telenor a minőség helyreállítására ilyen korlátozásokat nem alkalmaz.

#### 4.2.5. Magyarázat a felhasználó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől

Az Eszmr. vonatkozó szabályai szerint a **minimális sebességnek** a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és

felfüggesztésének esetét; míg a **rendes körülmények között elérhető sebességnek** naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

Amennyiben a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében **a szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér** az Előfizetői Szerződésben vállalttól, úgy az Előfizető az ÁSZF 6. fejezete szerint hibabejelentést tehet, és a Szolgáltató valamennyi szolgáltatásminőségi célérték teljesülését vizsgálja: amennyiben a célértékek nemteljesülése állapítható meg, úgy a jogszabály alapján kötbérfizetési kötelezettség terheli [Eszmr. 7/A. § (2) bek.], figyelemmel a jelen ÁSZF 7. fejezetének vonatkozó szabályaira.

### ***4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET***

A Szolgáltató az Eht. 156. §-ában meghatározott kötelezettsége teljesítése érdekében külön **nyilvántartást** vezet, amely tartalmazza a Szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok megsértésének eseteit, az eset lényeges körülményeit, az eset várható hatására irányuló előrejelzést, továbbá a szolgáltató által az eset kezelése, megoldása érdekében megtett intézkedéseket is. A nyilvántartás az eset, a megtett intézkedések utólagos ellenőrzéséhez szükséges valamennyi információt tartalmazza, amely alapján akár az NMHH, akár az érintett számára szükséges tájékoztatás teljesíthető. A nyilvántartás biztosítja az eset kezeléséhez, megoldásához, a korrekciós intézkedések megfelelő prioritással történő alkalmazásához szükséges értesítések megküldését, azok teljesítésének nyomon követhetőségét, valamint szükség esetén az értesítendő előfizetők, magánszemélyek körét, továbbá valamennyi az NMHH számára megküldendő értesítés szempontjából szükséges adatot.

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében **korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik**, a Szolgáltató minden szükséges intézkedést megtesz annak érdekében, hogy 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 együttműködik** a kormányzati eseménykezelő központtal feladatai végrehajtása érdekében.

Az Előfizető az ÁSZF 6. fejezetben foglaltaknak megfelelően **panaszt** tehet, amennyiben a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezésével kapcsolatban a Szolgáltató által adott tájékoztatás tartalmát vagy a Szolgáltató intézkedését nem fogadja el. A Szolgáltató a benyújtott panaszt a 6. fejezetben foglaltaknak megfelelően köteles kezelni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató panaszra adott válaszát nem tartja kielégítőnek, úgy a 6. fejezetben ismertetett jogorvoslatokkal élhet.

## 5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

### 5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI (IDEÉRTVE A KARBANTARTÁST IS) ÉS FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI

Az Előfizetői Szolgáltatás **szüneteltetése történhet** az Előfizető kérésére vagy a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, illetve vis maior helyzet esetén, vagyis mindkét fél érdekkörén kívül eső okból.

Szünetel a Szolgáltatás, ha az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik.

#### 5.1.1. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a **hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt** – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 (egy) napot nem haladhatja meg.

Minden olyan szolgáltatás, melyet az Előfizető a **társszolgáltató** hálózatán vesz igénybe és a Szolgáltatás megfelelő működése miatt a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje vagy karbantartása szükséges, azok időpontjai a társszolgáltató által kerülnek meghatározásra. Szolgáltató a társszolgáltatótól kapott információ alapján az Előfizetőt haladéktalanul, de legalább a szüneteltetést 15 (tizenöt) nappal megelőzően előzetesen értesíti;

**Díjfizetési szabály:** ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az **Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles**. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 (negyvennyolc) órát, a Szolgáltató köteles jóváírni az 1 (egy) hónapra eső előfizetési díjat. A Szolgáltatás kimaradásával, szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### 5.1.2. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés

a) szünetel az Előfizetői Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (**vis maior**) miatt;

b) a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a szolgáltatásnyújtást Magyarország **honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági** (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

**Díjfizetési szabály:** a Szolgáltató irányából az Előfizető felé nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden töle elvárhatót megtett.

#### 5.1.3. Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

##### 5.1.3.1. Előfizető kérésére történő szüneteltetés

Az Előfizetőnek a Díjszabásban rögzített egyszeri és a szüneteltetés alatt érvényesülő, az ÁSZF Díjszabás Mellékletében megjelölt havidíj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónap időtartamban **szüneteltesse**. Az Előfizető jogosult egy, a szünetelés megkezdésétől számított 6 hónapon belüli



konkrét időpontot meghatározni a **visszakapcsolásra**, vagy a szünetelés maximális, 6 hónapos időtartamán belül bármikor kérheti a visszakapcsolást. A szünetelés időtartamának leteltekor a Telenor a Szolgáltatást automatikusan visszakapcsolja.

A **visszakapcsolásra** az Előfizető által megjelölt munkanapon kerül sor. A visszakapcsolás megtörténtéről a Telenor az Előfizetőt 24 órán belül díjmentesen önkiszolgáló ügyfélfiókjában rendelkezésre bocsátott elektronikus dokumentumban és ennek elérhetővé válásáról e-mailben **értesíti**.

Az Előfizető hűségvállalással (határozott időtartam vállalásával) megkötött Előfizetői Szerződés hatálya alatt is kérhet szünetelést, a határozott időtartam alatt egy alkalommal, maximum 6 hónapig – azonban ez esetben az **Előfizetői Szerződés határozott időtartama a szünetelés idejével meghosszabbodik**. Amennyiben az Előfizető a hűségidő alatt már élt a szünetelési jogával, úgy köteles az Előfizetői Szerződésben rögzített idő előtti megszüntetési díjat/díjakat megfizetni.

5.1.3.2. A Kisvállalati Előfizetővel szembeni felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve **szüneteltetni**, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 (tizenkét) havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az Előfizető fizetési képtelensége esetén a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés 15 (tizenöt) napos határidővel történő **átírására hívhatja fel**, illetőleg a jelen ÁSZF 11.3. alfejezetében írtak alkalmazásával mondja fel az Előfizetői Szerződést.

**Díjfizetési szabály:** a szüneteltetés díját a szünetelés időtartama alatt az Előfizető tartozik viselni a jelen Általános Szerződési Feltétel Díjszabás mellékletében meghatározottak szerint.

5.1.3.3. Szolgáltatás visszakapcsolása

Amennyiben a **visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés**, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a **visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges**, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

## *5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI*

### 5.2.1. Szolgáltatás korlátozása

A **Szolgáltatás korlátozására**, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető Hozzáférési Pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az **Előfizető értesítésével** a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető **akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését**, így különösen (de nem kizárólag) ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott, vagy például a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatásokat a normál felhasználási szabályok (etikai szabályok) megsértésével használja, melyről a jelen ÁSZF 3. fejezete rendelkezik.

b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül **harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja**;

c) a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót **lényeges körülmény** – így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok – vonatkozásában **megettévesztette**.

Az a), b) és c) pontok esetén a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontjáról legalább 3 (három) nappal megelőzően **értesíti az Előfizetőt** azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

Amennyiben az **Előfizető kiegészítő szolgáltatást is igénybe vesz** az Előfizetői Szerződés keretében és a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást korlátozza, akkor minden olyan kiegészítő szolgáltatás, mely az alapszolgáltatásra épül – egyáltalán nem vagy korlátozottan lesz igénybe vehető.

**Díjtartozásnak** számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A díjtartozás fennállásának időtartama alatt a díjtartozás tényéről a Szolgáltató az Előfizetőt – egyszeri vagy többszöri alkalommal – az online önkiszolgáló ügyfélfiókjába feltöltött értesítésben tájékoztatja és az általa megadott email címen erről értesíti.

Szolgáltató a szolgáltatás **korlátozásának idejére** kizárólag a nyújtott szolgáltatással **arányos díjat** számíthat fel, mely díjat a jelen ÁSZF Díjszabás Melléklete tartalmaz.

A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező ún. **minimális internet-hozzáférési szolgáltatást biztosít** az Előfizető számára, amely legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét lehetővé teszi.

### 5.2.2. Korlátozás megszüntetése

Ha az **Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez**, a Szolgáltató köteles a tudásszerzéstől számított 72 (hetvenkét) órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért indokolt és méltányos **adminisztrációs díjat** számol fel, amelynek összegét az ÁSZF Díjszabás Melléklete tartalmazza.

Ha az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az **Előfizetői Szerződést felmondja**, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

A **korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén** a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizető számára, az ÁSZF 7. fejezete alapján.

## *5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI*

Ha Előfizető a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget a számlatartozás kiegyenlítésének és ezért a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozza, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás **15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően** - amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, **a Szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti**. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 (tizenöt) napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján

valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót **lényeges körülmény** - így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok - vonatkozásában **megettévesztette**.

## 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

### 6.1. HIBAELHÁRÍTÁS, HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Az Előfizető a Szolgáltatásban felmerülő problémákat – így különösen a **Szolgáltatás minőségének romlását, mennyiségi csökkenését vagy igénybevételi lehetőségek megszűnését** – az ÁSZF 1. fejezetében foglalt elérhetőségeken jelentheti be. A bejelentés elmulasztása vagy késedelme esetén a Telenor nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

A **telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetést** a Telenor rögzíti, valamint a bármely formában közölt hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, valamint a **hibabejelentésekről nyilvántartást vezet**, amely tartalmazza:

- az Előfizető és nevében eljáró személy azonosításához szükséges adatokat,
- az Előfizető szerződéses azonosítóját,
- kapcsolattartói e-mail cím és telefonszám
- szolgáltatási címét,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját,
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját, időpontját és eredményét, valamint
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját – ezen belül különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint az előző pontban foglaltakról történt értesítések módját és időpontját.

A Telenor a **hiba kijavítását** követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül **értesíti** az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Telenor a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Ha a **bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni** - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - **vizsgálat szükséges**, a Telenor vagy alvállalkozója az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Telenor az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett **hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges**, és az egyeztetés során a Telenor által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Telenor által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hibabejelentés megtételétől számított 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Telenor és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba **behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Telenor érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges**, úgy a Telenor érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Telenor kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba **behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy**, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos **hozzájárulása szükséges**, a hozzájárulást a Telenor megkéri. A hibabejelentés megtételétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a harmadik személy válaszában Telenorhoz való beérkezése időpontját a Telenor rögzíti. A Telenor a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be az 72 órás határidőbe.

Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

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

## *6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN*

Amennyiben a **Telenor nem szerződészerűen (késedelmesen vagy hibásan) teljesít**, az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg:

- panasz, illetőleg hiba bejelentése,
- kártérítési igény előterjesztése,
- rendkívüli felmondás.

### 6.2.1. Panasz bejelentése

A Telenor nem szerződészerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a lenti 6.3. pont szerint jelentheti be panaszát.

### 6.2.2. Hibabejelentés

A Telenor nem szerződészerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a fenti 6.1. pont szerint jelentheti be a Szolgáltatás minőségével kapcsolatos hibát.

### 6.2.3. Kártérítési igény bejelentése

A Telenor nem szerződészerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF 7. fejezete szerint jelentheti be kártérítési igényét.

### 6.2.4. Előfizető rendkívüli felmondása

A Telenor nem szerződészerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető rendkívüli felmondással élhet az ÁSZF 11.4. alfejezetében szabályozott módon.

## *6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)*

### 6.3.1. A panaszkezelés általános szabályai

A **Telenor köteles kivizsgálni és kezelni** az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos és az ÁSZF hatálya alá tartozó **előfizetői panaszokat**.

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatosan **reklamációja** van, a Telenor Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon a Telenor hálózatából díjmentesen hívható 1442 panaszbejelentési vonalon, valamint az ÁSZF 1. fejezetében meghatározott elérhetőségeken.

**Szöbéli** (Értékesítési Ponton vagy Telefonos Ügyfélszolgálat útján tett) reklamáció esetén – a 4. fejezetben meghatározott minőségi mutatókkal kapcsolatos, a 6.1. pontban foglalt hibabejelentések kivételével – amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással az Előfizető nem ért egyet, a Telenor **jegyzőkönyv felvételével rögzíti** a reklamációt, melynek másolati példányát személyes bejelentés esetén átadja, telefonos megkeresés esetén a válasszal együtt megküldi.

A **Telenor kivizsgálja** az összes, a fentiek szerint beérkező panaszt, és mindent megtesz annak érdekében, hogy az a lehető legrövidebb időn belül érdemben orvosolható és megválaszolható legyen. A Telenor az írásban beérkező reklamációkról, valamint a jegyzőkönyv felvételével rögzített panaszokról és azok elintézési módjáról, időpontjáról nyilvántartást vezet.

A Telenor az **írásos panaszra** adott válaszát annak kézhezvételétől számított 30 napon belül megküldi az Előfizető részére. A határidőben történő megküldés szempontjából a Telenor nyilvántartásában regisztrált írásbeli válasz postára adásának, illetve elektronikus úton történő kiküldésének napja az irányadó.

A **panasz elutasítását** indoklással ellátva, írásban adja meg a Telenor, melyben a Telenor tájékoztatást nyújt a jelen ÁSZF 6.5. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről. A reklamációk elbírálására csak a Telenor és az Előfizető közötti jogviszony keretén belül, egyedileg kerülhet sor.

### 6.3.2. Díjreklamáció speciális szabályai

Amennyiben az Előfizető a **fizetendő, vagy a számlaegyenlegére terhelt összeget vitatja**, erről írásban értesítenie kell a Telenort lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igénye felmerülésétől számított 30 napon belül. Ezen értesítési kötelezettség határidejének elmulasztása nem érinti az Előfizetői Szerződésből eredő igények érvényesítésének jogát az 1 éves elévülési időn belül.

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

Amennyiben a **Telenor a bejelentésnek helyt ad**, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a részére egy összegben visszafizeti.

**Amennyiben a Telenor a díjreklamációt elutasítja**, az erről szóló – indoklással ellátott – írásbeli értesítést az Előfizetőnek átadja vagy megküldi.

Kétség esetén, ha az Előfizető a Telenor által követelt díj összezszerúségét vitatja, **a Telenornak kell bizonyítania**, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Telenort, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

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

Az Előfizetői Szerződésből eredő **polgári jogi igények 1 év alatt évülnek el**.

### 6.3.3. Kártérítési igények intézésének speciális szabályai

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a **Telenor köteles megtéríteni az Előfizető vagyonában okozott kárt**. Amennyiben az Előfizető a Telenorral szemben kártérítési igénnyel kíván élni, erről írásban értesítenie kell a Telenort lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igény felmerülésétől számított 30

napon belül. Ezen értesítési kötelezettség határidejének elmulasztása nem érinti az Előfizetői Szerződésből eredő igények érvényesítésének jogát az 1 éves elévülési időn belül.

A **Telenornak nem kell megtérítenie** az elmaradt hasznot, a nem vagyoni kárt, továbbá a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható.

A kártérítési eljárásra egyebekben a kötbéreljárásra (7. fejezet) vonatkozó szabályok alkalmazandók.

## **6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE**

### **6.4.1. Értékesítési pontok**

A Telenor az alábbiak szerint biztosítja a **személyes (üzlethelyiségben elérhető) ügyintézés** Előfizetői számára. Az igények kiszolgálása a rendelkezésre álló erőforrások függvényében alakul.

#### **6.4.1.1. Ügyfélszolgálati pontok**

A Telenor az Előfizetők részére a Telenor üzleteiben – melyek címe, nyitvatartása hozzáférhető a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján – személyes ügyfélszolgálatot működtet, ahol a tájékozódáson túlmenően biztosítja az előfizetői igények intézését, panaszok kivizsgálását és/vagy kivizsgálásra továbbítását az arra illetékes(ek)nek, illetve amennyiben a helyszínen lehetséges orvosolják azokat.

#### **6.4.1.2. Értékesítési partnerek**

A Telenor a Telenor megbízásából eljáró üzletekben is biztosítja az előfizetői igények intézését, panaszok kivizsgálásra továbbítását az arra illetékes(ek)nek.

### **6.4.2. Telefonos Ügyfélszolgálat**

A Telenor a jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézésre **dedikált rövid hívószámot** tart fenn, amely belföldi hálózatokból díjmentesen érhető el: 1442 (2021. november 01. napjáig átmenetileg egyes belföldi hálózatokból nem elérhető, amelynek esetén eddig az időpontig a Telenor valamennyi egyéb hírközlési szolgáltatásának központi telefonos ügyfélszolgálati hívószámai érhetőek el, a hívó fél szolgáltatója által meghatározott díjakon: 1220 vagy +3620200000).

Kisvállalkozónak, mikrovállalkozásnak, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői **panaszról a Telenor hangfelvételt készít**, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

Az érintett Előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Telenor a **hangfelvétel visszahallgatását** ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja.

A Telenor a **hangfelvétel másolatát** az érintett Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Telenor a hangfelvétel kiadását az érintett Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A Telenor a visszahallgatást és a másolatot az érintett Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Kisvállalkozónak, mikrovállalkozásnak, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Előfizető esetén az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban érkező **Előfizetői panasz másolatát, vagy az Előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat** az érintett Előfizető kérésére a Telenor az érintett Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Ezen a számon **interaktív híváskezelő menürendszer (IVR)** segíti az Előfizetők tájékozódását, melynek belépő

szintjén a közvetlen, élőhangos ügyintézői kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítja a Telenor.

A Telefonos Ügyfélszolgálatot az Előfizetők a **következő témakörökkel kapcsolatban hívhatják:**

- Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés;
- igénybejelentések, tájékoztatáskérés (pl. díjszámításra, kiszolgálásra, ügykezelésre);
- szolgáltatási csomagokkal kapcsolatos információk;
- kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- a Telenor által nyújtott kedvezmények;
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

### 6.4.3. Internet

#### 6.4.3.1. A Telenor honlapja

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

#### 6.4.3.2. Telenor Ügyfélportál

A **Telenor Ügyfélportál** olyan díjmentes önkiszolgáló ügyfélfiók-szolgáltatás, melynek segítségével az Előfizető a Telenor internetes oldalán ([ugyfelportal.telenor.hu](http://ugyfelportal.telenor.hu)) keresztül megtekintheti a saját előfizetéséhez tartozó adatokat, szolgáltatásokat, valamint befizetheti számláit.

## *6.5. 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*

Amennyiben az Előfizető a Telenor válaszát nem tartja kielégítőnek, az alábbi **jogorvoslatokkal** élhet. A lentiekben felsorolt **jogorvoslati fórumok pontos és naprakész elérhetőségeit** – a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság kivételével – a Telenor *Lakossági és Kisvállalkozói Előfizetőkre irányadó Mobil rádiótelefon, Mobil Internet és Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-jének* 6. melléklete tartalmazza.

### 6.5.1. Békéltető testület

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás jogalany Előfizetők a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független békéltető testületekhez fordulhatnak.

A **békéltető testületek hatáskörébe** tartozik az Előfizető és a Telenor közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban „fogyasztói jogvita”) bírósági eljáráson kívüli rendezése, és e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő



érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az eljárásra az Előfizető belföldi székhelye szerinti békéltető testület **illetékes**.

A **békéltető testületi eljárás megindításának feltétele**, hogy az Előfizető az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárás az Előfizetőnek a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmére indul. Az eljárásban a Telenort együttműködési kötelezettség terheli (azaz ezen alternatív vitarendezési módot a Telenor igénybe veszi), melyről a Telenor a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást nyújt.

Az eljárás részletes szabályait az Fgytv. tartalmazza.

#### 6.5.2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB”)

A Szolgáltatást igénybe vevő **felhasználók, Előfizetők az őket ért érdeksérelmek** (olyan magatartás, amely jogsértésnek nem minősül, de méltányolandó érdek sérelmét okozza vagy okozhatja) miatt az MHB-hoz fordulhatnak. Az MHB eljárása során kizárólag az előfizetők, felhasználók méltánylást érdemlő érdekei érvényesítésében működik közre, hatósági hatáskörrel nem rendelkezik.

Az MHB eljárása díjmentes.

#### 6.5.3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”)

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

Az **Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan** az NMHH eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülményről csak később szerzett tudomást vagy a bejelentésben akadályoztatva volt, úgy az eljárás kezdeményezésére nyitva álló határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos NMHH-eljárás azonban 1 éven túl nem kezdeményezhető.

A hatósági eljárás lefolytatása **díjköteles**.

#### 6.5.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”)

Üzleti Előfizetők esetében a fogyasztóvédelmi hatóságok eljárási jogosultságát és hatáskörét az Fgytv. tartalmazza.

#### 6.5.5. Gazdasági Versenyhivatal („GVH”)

Az Előfizetők, felhasználók a **GVH-hoz fordulhatnak** a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok és a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.

#### 6.5.6. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH”)

Az érintettek az **Adatkezelési Tájékoztató** (ÁSZF 2. melléklet) VII. pontjában foglaltakkal kapcsolatban a NAIH-hoz fordulhatnak, melynek elérhetősége az Adatkezelési tájékoztató VII. pontjában található.

#### 6.5.7. Bírósági út

Ha a felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő vitájukat a fenti pontokban fogalt peren kívüli eljárásokban sem tudják rendezni, a felek **bírósághoz fordulhatnak**.

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitáikra – hatáskörtől függően – a Budaörsi

Járásbíróság, illetve a Székesfehérvári Törvényszék **illetékességét kötik ki**. Ilyen jogvitának tekintendők a Telenornál vásárolt vagy a Telenortól bérelt eszközökre és tartozékokra vonatkozó szerződésekkel (pl. az Előfizető az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződészegés miatt fizetendő idő előtti megszüntetés díját, készülék vételár részletek összegét nem fizette meg), jótállással és szavatossággal kapcsolatos jogviták. Az eljárás az általános illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt folytatódik, amennyiben az Előfizető – legkésőbb az első tárgyaláson – erre vonatkozóan kérelmet terjeszt elő.

## 7. DÍJAK, DÍJSZÁMÍTÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KEDVEZMÉNYEK, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

*7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, AZ EGYSZERI ÉS RENDSZERES DÍJAK, BELÉPÉSI ÉS SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK; SZOLGÁLTATÁSI DÍJSOMAGOK; ADMINISZTRATÍV ÉS EGYÉB KAPCSOLÓDÓ DÍJAK; A KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK; A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA.*

### 7.1.1. Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékéért járó szolgáltatási díjak érvényesítésének részletes szabályait külön díjszabásban (lásd: jelen **ÁSZF Díjszabás Melléklete**) rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi.

A Szolgáltató **díjszabása tartalmazza** mindazon szolgáltatásokat is, amelyeket a Szolgáltató közvetített szolgáltatásként nyújt és a közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött számlában feltünteti.

Szolgáltató a szolgáltatások igénybevételét valamennyi Előfizető számára biztosítja a jelen ÁSZF-ben írtak szerint, amelyhez az Előfizető tetszése szerint választhat díjsomagot.

Az aktuális **akciók igénybevételi feltételei** a jelen ÁSZF Akciós Mellékletében érhetőek el.

### 7.1.2. Díjfizetés

Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott **szolgáltatásokért fizetendő díjak:**

- egyszeri belépési díj;
- havi előfizetési díj;
- egyéb, különösen kiegészítő szolgáltatások időszaki vagy egyszeri díjai;
- egyéb adminisztrációs díjak

#### 7.1.2.1. Egyszeri belépési díj

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg **egyszeri belépési díjat** köteles fizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. Az egyszeri belépési díj tartalmazza az igénybe vett Szolgáltatással összefüggő, a jelen ÁSZF Díjszabás Mellékletében az egyes Szolgáltatások esetében meghatározott szolgáltatás-nyújtással összefüggő előkészítési díjat (pl. létesíthetőségi vizsgálat és adminisztratív költségek). A Szolgáltató valamennyi, az Előfizetői Szerződésben megjelölt Előfizetői Hozzáférési Pont esetén egyszeri belépési díjat számol fel.

#### 7.1.2.2. Havi előfizetési díj

**Havidíj** minden olyan forgalomtól független díj, melyet a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásáért és Előfizető általi igénybevételéért az Előfizetőtől havi - vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb - rendszerességgel számla ellenében jogosult kérni és melyet az Előfizető utólag köteles megfizetni.

Havi előfizetési díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és annak keretében nyújtott kiegészítő szolgáltatásokért, valamint esetlegesen a Szolgáltató által biztosított Végberendezések rendelkezésre állásáért

fizet. **Tört havi igénybevétel** esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéért arányos mértékben számít fel díjat.

#### 7.1.2.3. Egyéb szolgáltatások díja

Minden olyan a Szolgáltatáshoz kapcsolódó további **kiegészítő szolgáltatás ellenértéke**, mely nem része a havi előfizetési díjnak és melyet az Előfizető a havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb – rendszerességgel számla ellenében, utólag köteles megfizetni.

#### 7.1.2.4. Egyéb adminisztrációs díjak

Az egyéb adminisztrációs díjak felsorolását, alkalmazásának feltételeit és azok mértékét a jelen ÁSZF Díjszabás Melléklete tartalmazza.

### 7.1.3. Számlázási szabályok, elektronikus értesítés

Az Előfizető a Szolgáltató részére a Szolgáltatásért, a lent ismertetettek szerint, a számlázási időszakot követően kiállított és megküldött számla ellenében havi díjfizetésre kötelezett a jelen ÁSZF Díjszabás Melléklete szerint. Az Előfizető a számlázás módját számlázási ciklusonként egyszer módosíthatja.

Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben az Előfizető havi számlájának végösszege nem érne el a bruttó 1 000 forintot, a számlázási ciklus végén nem állít ki számlát, hanem összesített számlát küld azon számlázási időszak végén, amelyben a még ki nem számlázott, a szolgáltatás nyújtásával összefüggő havi- és egyéb díjak összege a bruttó 1 000 forintot meghaladja. A számlázási időszakot az Előfizetői Szerződés tartalmazza.

#### 7.1.3.1. Elektronikus Számla- és Dokumentum Bemutató (E-számla), elektronikus értesítések

A Szolgáltató az egyedi felhasználónévvel és jelszóval védett online **önkiszolgáló ügyfélfiók felületén biztosítja** az Előfizető számára az elektronikus számlák és dokumentumok megtekintését, amelyről az előfizető által az előfizetői szerződésben megadott e-mail címre értesítést küld. A Szolgáltató az elektronikus számlát a mindenkori irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően állítja ki.

A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető vagy az Előfizető kérésére az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt Számlafizető részére az esedékes számlákat elektronikus úton mutatja be.

Az elektronikus számla szolgáltatás **havidíjmentes**.

#### **Az E-számla igénybevételével kapcsolatos feltételek:**

a) Az Előfizetőnek rendelkeznie kell Telenor **Ügyfélportál regisztrációval**, amelyet a szolgáltatás megrendelését követően egy, a regisztrációra kialakított felületen tehet meg.

b) A Szolgáltató az általa kiállított számlák megjelenítéséért, **elektronikus formában megjelenő számlakép** hitelességéért, az Előfizető adatainak védelméért, valamint a rendszer biztonságáért vállal felelősséget.

c) Az E-számla igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett **üzemszünetet** akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartam alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát.

d) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében. A Szolgáltató csak a neki felróható szándékos hibákkal okozott károkért felel.

e) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy elektronikus számlák **kizárólag az online önkiszolgáló ügyfélszolgálati felületen tekinthetők meg.**

f) A Szolgáltató az esedékes **számla rendelkezésre bocsátásával egyidejűleg e-mailben értesítést küld** az Előfizetőnek vagy az Előfizető kérésére az Előfizető által meghatalmazott Számlafizetőnek. A Szolgáltató az **értesítési email-címet a díjak beszédésével kapcsolatban is felhasználhatja**, így azokra az Előfizető befizetéseivel/tartozásaival kapcsolatos tájékoztató és felszólító leveleket küldhet, illetve azokat a tartozások behajtása és követeléskezelés céljából harmadik félnek is átadhatja.

g) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az elektronikusan bemutatott számla és dokumentum **csak elektronikus adat formájában hiteles.**

h) **Előfizető felelőssége** az elektronikusan bemutatott számla és dokumentum megtekintése és annak határidőben történő befizetése, abban az esetben is, ha Számlafizetőt hatalmazott meg.

i) Az **Előfizető köteles a Telenort haladéktalanul tájékoztatni** arról, ha az elektronikus számlázáshoz kapcsolódó e-mail-címe megváltozik, vagy a szolgáltatás céljára nem alkalmazható. A Telenor az ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja.

j) Az online önkiszolgáló ügyfélszolgálati felület eléréséhez előzetes **regisztráció** szükséges és az Előfizető vállalja, hogy senkinek nem adja át, mások által hozzáférhető helyen nem tárolja az elektronikus dokumentum eléréséhez szükséges online önkiszolgáló ügyfélfiókjának felhasználónevét (e-mail cím) és jelszót, és az Előfizető érdekkörében eljáró Számlafizetőt pedig a meghatalmazás keretében utasítja arra, hogy ugyanígy járjon el. Előfizető tudomásul veszi, hogy a jelszó titokban tartása az ő érdekkörébe tartozó esemény, az ebből fakadó károkért a Szolgáltató nem felel, a felelősség az Előfizetőt, illetve az Előfizető érdekkörében eljáró Számlafizetőt terheli.

k) Helytelen vagy **működésképtelen e-mail-cím** megadásából eredő bármilyen kárért nem vállal felelősséget a Szolgáltató.

l) E-számla igénybevétele esetében a **számla akkor tekintendő kézbesítettnek**, amikor azt a Telenor az Előfizető önkiszolgáló ügyfélfiókjában rendelkezésre bocsátotta és erről a külön értesítést az Előfizetőnek megküldte; egyéb számlázási mód esetében pedig amennyiben az Előfizető a számlát kézhez veszi. Amennyiben a számla kézbesítésének napja nem munkanapra esik, úgy a fent meghatározott időpontot követő első munkanap a számla kézbesítésének időpontja. Amennyiben az Előfizető aktuális számláját nem kapja kézhez a számlázást követő 5 napon belül, úgy azt az Ügyfélszolgálatnál köteles jelezni együttműködési kötelezettsége keretében.

#### 7.1.3.2. Számlakibocsátás

A Telenor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után fizetendő díjakat **számlázási ciklusonként, utólag, havonta számlázza ki.**

Amennyiben a **számlakiállítás** (a számla összeállítása a Telenor számlázó rendszere által) **késedelmesen** történik meg, a Telenor minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy az érintett számlák kibocsátása mielőbb megtörténjen. A Telenor a fizetési határidőt minden esetben a számlakiállítás dátumához igazítja.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a **számlázási időszakok** meghatározására és azok módosítására.

#### 7.1.3.3. Díjkövetelés érvényesítése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből fakadó **díjkövetelések érvényesítése érdekében harmadik fél Szolgáltatását veheti igénybe.** A harmadik fél eljárása során felmerülő költségek – adminisztrációs költségek – az Előfizetőt terhelik, valamint a Szolgáltató jogosult a díjkövetelés érvényesítése céljából a harmadik fél részére **átadni az Előfizető adatait**, az ÁSZF Adatkezelési Tájékoztató Mellékletében megfogalmazott rendelkezések szerint.

A Szolgáltatás **díjának megfizetéséért az Előfizetői Szerződést megkötő Előfizető a felelős**, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől, felhasználójától. Amennyiben külön Számlafizető került megjelölésre, és így az Előfizető és a Számlafizető egymástól elkülönül, úgy a számla kiegyenlítéséért az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a számlázással és a díjak megfizetésével kapcsolatos rendelkezések során a Számlafizetőt is érteni kell.

#### 7.1.3.4. Díjvisszatérítés

A Szolgáltató az Előfizető által fizetett havi előfizetési díj ellenszolgáltatással nem fedezett részét az Előfizető igénybejelentése alapján az **Előfizető részére visszatéríti**, azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége a Végberendezés, illetve a helyhez kötött hálózatoknál jelentkező hibákra vezethető vissza.

A **visszatérítendő összeget és annak kamatait** (amely legalább a szolgáltatót az előfizetői díjfizetési késedelem esetén megillető kamat mértékével azonos) – amennyiben azt az Előfizető a Szolgáltatónak már kifizette – a Szolgáltató az Előfizető részére a következő havi elszámolás alkalmával, vagy a bejelentés (a jelen ÁSZF 6. fejezetében meghatározott határidőkben történő) elbírálásától számított harminc (30) napon belül, ha az Előfizető nem rendelkezik a visszautalásról, akkor az Előfizető számláján jóváírja, vagy ha az Előfizető erről rendelkezik, akkor egy összegben kérheti az összeg visszautalását a megadott bankszámlaszámra.

#### 7.1.4. Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele

Abban az esetben, ha az **Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződést köt**, akkor az abban biztosított kedvezmények feltétele, hogy az Előfizető a szerződést annak határozott időtartama alatt nem szünteti meg, illetve az Előfizető nem tanúsít olyan magatartást, mely által a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható ok miatt az Előfizetői Szerződés megszüntetését (felmondását) kezdeményezi, ideértve különösen a díjtarozás miatti felmondás esetét. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele kizárólag az Előfizető és Számlafizető jogosult.

A Szolgáltató által kínált **kedvezmények körét, fajtáit, igénybevételét és annak részletes feltételeit** az Előfizetői Szerződés és a jelen ÁSZF Díjszabás és Akciós Melléklete tartalmazza azzal, hogy az akciókat a Szolgáltató esetenként csak korlátozottan, további feltételtől függően teszi elérhetővé.

#### **Szolgáltató által a határozott időtartamra tekintettel nyújtott kedvezmények megszűnése:**

- a) ha az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést a határozott időtartam alatt megszünteti (kivéve, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató szerződésszegése miatt szünteti meg);
- b) ha az Előfizető olyan magatartást tanúsít, amely miatt a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható ok miatt felmondja a határozott idejű Előfizetői Szerződést;
- c) amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi oly módon, hogy a magasabb havidíjú díjsomaggal rendelkező Szolgáltatást alacsonyabb havidíjú díjsomagra lefelé kívánja váltani, azonban a Felek között nem jön létre közös megegyezésen alapuló olyan módosítás, ami a kedvezmények megtartását teszi lehetővé.

**Fenti a)-c) pontok szerinti esetekben a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmények megszűnnek**, és a Szolgáltató egy összegben jogosult felszámítani az Előfizetői Szerződés megkötésétől annak megszűnéséig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket **idő előtti megszüntetés díja** jogcímen.

#### 7.1.5. Díjfizetés és a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

### 7.1.5.1. Díjkiegyenlítés módjai

A helyhez kötött szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a díjakat a választott fizetési módtól függően **készpénzben, bankkártyával, banki átutalással vagy postai készpénzáttutalási megbízással, teljesítheti** az alábbiak szerint:

- Banki átutalással a számlán megadott bankszámlaszámra az ott feltüntetett azonosító megadásával
- Bankkártyával:
  - A Szolgáltató honlapján keresztül az Előfizető online önkiszolgáló ügyfélszolgálati fiókjában
  - Telenor Shopokban
- Készpénzzel:
  - Telenor Shopokban
  - Telenor Partnerüzletekben
  - Postai készpénzáttutalási megbízással

### 7.1.5.2. A számla kiegyenlítésének napja

A **postai készpénzáttutalási megbízás** esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.

**Banki átutalás** esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.

Internetes vásárlásra alkalmas **bankkártyával történő fizetés** esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az Előfizető számláját az adott összeggel.

Telenor Shopban vagy Telenor Partnerüzletben történt **készpénzes befizetés** esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti.

Amennyiben **beazonosítható**, hogy a befizetés melyik számlához kapcsolódik, a befizetés a kapcsolódó számla tartozáshoz lesz hozzárendelve.

### 7.1.5.3. Eljárás a tartozás összegénél nagyobb összeg megfizetése vagy be nem azonosítható befizetés esetén

Amennyiben a befizetés megfelelő azonosító hiányában **nem köthető számlához**, akkor mindig a legrégebbi számlatartozáshoz kerül hozzárendelésre a befizetés.

**Túlfizetés keletkezik**, ha az Előfizető részére kiállított számlának (számláknak) a számlán (számlákon) szereplő összegén felüli, a befizető szándékától független befizetés történik bármely számlafizetési módon, vagy a befizetett összeg Telenor általi visszautalása meghiúsul. A befizető személyét a Telenor nem vizsgálja.

**Túlfizetés különösen** az alábbi esetekben fordulhat elő:

- a) az Előfizető részére történő azonnali jóváírás már befizetett számla vonatkozásában;
- b) számlának az Előfizető által történő többszöri befizetése (pl. több számlafizetési módon történő fizetés, vagy az Előfizető nevére szóló, de már befizetett számla számlafizetési azonosítójának téves feltüntetése következtében);
- c) számlának más személy, mint az Előfizető általi téves befizetése (pl. másik Előfizető utalásnál tévesen nem a saját azonosítóját adja meg, és emiatt másik előfizetőhöz könyvelődik az összeg,) és a számlának később az Előfizető általi befizetése is megtörténik (így a befizetések összeadódnak);
- d) az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, és az ehhez tartozó számlákat azonban egyszerre, egy összegben fizeti be. Ilyenkor az elsőként megjelölt számlához könyveli a Telenor a teljes befizetést, így ennél túlfizetés, miközben a másik (vagy akár több) számlánál hiány keletkezik) az Előfizető a Telenorral több előfizetői szerződés alapján több különböző elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozóan fennálló jogviszonyában több különböző számlázási azonosító alatt kibocsátott számla alapján egyösszegben teljesíti valamennyi fizetési kötelezettségét, így a befizetett összegek nem köthetők egyértelműen a kibocsátott számlához, az eltérő számlázási azonosítók, szolgáltatói számlaszámok, számlavégösszegek miatt.
- f) az Előfizető által vagy javára teljesített befizetés Telenor általi visszafizetésének sikertelensége esetén a

befizetett összeget a Telenor túlfizetésként kezeli. Az Előfizető ez esetben az ügyfélszolgálat telefonszámán, Telenor üzletben vagy írásban, az ÁSZF 1. fejezetében foglalt postai címen igényelheti a túlfizetésként nyilvántartott összeg átutalás vagy postai csekk útján történő kifizetését bankszámlaszám megadásával, illetve a rendszerünkben rögzített Előfizetői Szerződésben megjelölt székhelyre. 100.000 Ft-ot meghaladó túlfizetés esetén az Előfizetőnek írásban kell a kifizetési igényt benyújtania.

A **túlfizetés összege** a következő havi számla készítésekor beszámításra kerül, így a következő havi számla fizetendő összege a túlfizetés összegével csökken.

#### 7.1.5.4. Egyéb szabályok a díjfizetéssel kapcsolatban

A Szolgáltató jogosult a számlában megadott **fizetési határidő eredménytelen leteltét követően napi késedelmi kamatot** felszámítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után. A késedelmi kamat mértéke évi 14 (tizennégy) százalék. A kamatfizetési kötelezettség esedékessége: a késedelem első napjától.

Szolgáltató az Előfizető részére **kiállított számlához csatolt mellékletben** az Előfizető által fizetendő díjakat az Eszr. szerint meghatározott bontásban tünteti fel.

A **havi számla fizetési határideje** megegyezik a Szolgáltató által havonta, a számlázási ciklussal megegyező elszámolási időszakról kiállított és megküldött számla teljesítésének időpontjával.

## 7.2. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

### 7.2.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

Előfizető az **Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén** a Szolgáltatóval szembeni kártérítés iránti igényét a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított 1 (egy) éven belül érvényesítheti. A Szolgáltató kártérítési felelőssége a Felhasználó (Előfizető) vagyonában okozott kárra – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

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

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizető érdekkörében merülnek fel, ideértve különösen az Előfizető által a Szolgáltatótól függetlenül beszerzett Végberendezés használatából eredő kárt (jelen ÁSZF 6. fejezetének részletes szabályai szerint).

### 7.2.2. Az Előfizetői kártérítési igényvel kapcsolatos eljárás

Az **Előfizető kártérítési igényét** a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A kártérítési igény elbírálásához az Előfizető köteles minden hitelt érdemlő bizonyítékot vagy nyilatkozatot a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított **30 napon belül elbírálja**, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben a **Szolgáltató felelőssége az okozott kárért nem állapítható meg, vagy az Előfizető nem bizonyította** a kárát, illetve annak mértékét, vagy az Előfizető kártérítési igénye az elmaradt haszonra vonatkozik, így ezen esetekben a Szolgáltató az igénybejelentéstől számított 30 napon belül az Előfizető kártérítési igényét elutasítja és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt.



### 7.2.3. Az Előfizető kártérítési felelőssége

Ha az Előfizető magatartásával (beavatkozásával) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 15, illetőleg 60 napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt Eszközök, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik, amennyiben annak oka az Előfizető felelősségi körébe tartozik és a jelen ÁSZF Díjszabás Mellékletében írt átalánykártérítés megfizetésére köteles.

Amennyiben az Előfizető a szerződéskötéskor tett nyilatkozataiban foglaltak részben vagy egészben nem felelnek meg a valóságnak, azaz különösen, de nem kizárólagosan mégsem rendelkezik az ingatlan tulajdonosának vagy hasznélvezőjének szükséges hozzájárulásaival, és a Szolgáltató által a Szolgáltatás létesítésével vagy nyújtásával összefüggésben harmadik személy (különösen, de nem kizárólagosan az ingatlan tulajdonosa/tulajdonostársa/hasznélvezője) ebből eredő kárai megtérítése iránt a Szolgáltatóval szemben követelést támaszt, úgy a Szolgáltatóval szemben támasztott valamennyi követelés vonatkozásában az Előfizető e harmadik személy részére a Szolgáltató helyett közvetlenül teljesít, a károkat megtéríti, továbbá kötelezettséget vállal arra, hogy a nyilatkozata valótlanásával a Szolgáltatónak okozott károkat a Ptk. szerint megtéríti.

## *7.3. AZ ELÉVÜLÉS SZABÁLYA*

Az Előfizetői Szerződésből származó **polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el**, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)). A Felek egymásnak küldött **fizetési felszólítása az elévülést megszakítja**.

## *7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI*

### 7.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér

**A Szolgáltatónak az Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.** Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)).

A Szolgáltató **kötbérfizetési kötelezettségének** a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül tesz eleget, annak nem feltétele a vonatkozó előfizetői igénybejelentés. A Szolgáltató egyben **tájékoztatást** ad az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától **a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár**.

**A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy**

a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg. Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

#### 7.4.2 A kötbérfizetés esetei

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

##### 7.4.2.1 Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a **szolgáltatás-nyújtás megkezdésére meghatározott**, vagy a felek által a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére külön rögzített újabb **határidő**

- nem teljesül, a Telenor kötbért köteles fizetni, melynek összege:
  - az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli egyszeri (belépési díj / 15) \* késedelmes napok száma;
  - egyszeri belépési díj hiányában az Előfizető által fizetett, az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli havidíj [(díj / 30) \* 8] \* késedelmes napok száma;
- a Telenornak felróható, műszaki okból nem teljesül és erre tekintettel a Telenor az előfizetői jogviszonyt rendes felmondással megszünteti, a Telenor a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni, melynek összege:
  - az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli egyszeri (belépési díj / 7,5) \* késedelmes napok száma;
  - egyszeri csatlakozási díj hiányában az Előfizető által fizetett, az ÁSZF-ben foglalt, kedvezmény nélküli havidíj [(díj / 30) \* 4] \* késedelmes napok száma.

##### 7.4.2.2. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie:

- a) a **hibabehatárolás eredményéről való értesítésre nyitva álló határidő** eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig; (EsZR. 23. § (1) a.)
- b) a **hiba kijavítására nyitva álló határidő** eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig. (EsZR. 23. § (1) b.)

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi esetleges forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada (EsZR. 23. § (2)).

#### **A kötbér mértéke:**

- a) a fenti a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

##### 7.4.2.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizető az 5. fejezetben meghatározottak szerint a korlátozás okát megszünteti, a Telenor a

**visszakapcsolásra nyitva álló határidő túllépése (késedelmes visszakapcsolás)** esetén kötbért fizet. Ez esetben a kötbér mértéke a visszakapcsolásig:

- $(\text{visszakapcsolási díj} / 3) * \text{késedelmes napok száma}$ ;
- amennyiben a Telenor visszakapcsolási díjat nem számít fel: az EESZ alapján a visszakapcsolás időpontja szerinti, az Előfizető által fizetendő havidíj  $[(\text{díj} / 30) * 4] * \text{késedelmes napok száma}$ .

#### 7.4.2.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

**Az áthelyezési igénybejelentés szolgáltatói teljesítésére az ÁSZF 11. fejezete szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet.** A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. (Eszr. 14. § (5)).

Az Előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén az **Előfizetőt megillető jogokat** a jelen ÁSZF 6. fejezete rögzíti.

## 8. A SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI

### 8.1. A SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

**Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás** esetén a Telenor biztosítja, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon megkezdje az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti Szolgáltatáskiesés időtartama ne haladjon meg az egy munkanapot.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó **szolgáltatáscsomagra** vonatkozó szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz a számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

A **sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás** időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

A Telenor **tájékoztatást** ad a szolgáltatóváltás kezdeményezőjének arról, hogy amennyiben az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződése határozott időtartamú, úgy emiatt további fizetési kötelezettségei merülhetnek fel, amelyeket az átadó szolgáltatónál köteles rendezni, valamint ugyanígy köteles maga rendezni az átadó szolgáltató által a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges eszközök visszaadását is az átadó szolgáltató felé.

**A szolgáltatóváltási igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja**

- az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
- ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

A Telenor a szolgáltatóváltási folyamat előtt és alatt a kezdeményező vagy az Előfizető kérésére az egyedi **szolgáltatóváltási ügy részleteiről** az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Ha a **szolgáltatóváltás megállapodás nélkül, vagy nem** az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő **előfizető kérésére történt meg**, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató ilyen esetben az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel; míg a visszaállításig okozott szolgáltatáskiesésre az Előfizetőt megilleti a lent írtak szerinti kompenzáció.

Amennyiben az átadó és az átvevő szolgáltatónál a **szolgáltatóváltással érintett szolgáltatás azonos hálózati átviteli technológián kerül nyújtásra** (a Telenor jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatása esetén a 2. fejezetben meghatározottak szerint a Magyar Telekom Nyrt. optikai [GPON] hálózata), úgy – a további esetleges, különösen műszaki feltételek fennállása esetén – biztosítható a szünetmentes, új előfizetői hozzáférési pont kialakítása nélküli szolgáltatóváltás a megállapodás szerinti időpontban, az átvevő szolgáltató által történő Eszköz rendelkezésre bocsátását követően és az általa biztosított új azonosítók használatával.

### 8.2. SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS KEZDEMÉNYEZÉSE A SZOLGÁLTATÓNÁL, MINT ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓNÁL (SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS A TELENORHOZ)

Az **Előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét** - az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a Telenor részére jelenti be.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, **az igénybejelentés során:**

- a) a Telenor azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt az ÁSZF 2. fejezetében meghatározott előfizetői adatok alapján és megvizsgálja, hogy az Előfizető megfelel-e a 2. fejezetben foglalt szerződéskötési kritériumoknak. Amennyiben igen, úgy új Előfizetői szerződést köt;
- b) amennyiben műszaki vizsgálatokra és előzetes egyeztetésre szükség nincs és a szolgáltatás létesíthető, úgy Telenor és az Előfizető Szolgáltatóváltási Megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- c) az Előfizető megbízza a Telenort, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

**Ha műszaki okból, létesítés lehetőségének megvizsgálása vagy a nagykereskedelmi hozzáférést biztosító szolgáltatóval való egyeztetés szükséges** és a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, úgy a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatását követően a Szolgáltatóváltási Megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

A Szolgáltatóváltási Megállapodásban rögzített **szolgáltatóváltás dátuma** megállapodással, igazolható módon módosítható.

Az Előfizető a szolgáltatóváltási igényét a Telenornál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon **visszavonhatja**, amelyről a Telenor az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

A **Telenor az átadó szolgáltatót értesíti** a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

Ha az **átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította**, az a Telenor a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat folytatható.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén a Telenor a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul **értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.**

**A Telenor kompenzáció fizetésére köteles** az alábbi esetekben:

- a) ha a szolgáltatóváltás során a Szolgáltatóváltási Megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a szolgáltatóváltás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is - nem a Szolgáltatóváltási Megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzációt Szolgáltatóváltási Megállapodásonként kell **számítani**, mértéke nem függ a Szolgáltatóváltási Megállapodásban szereplő szolgáltatások számától.

A **kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén** az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.

**Késleltetés esetén a kompenzáció összege** 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

**Nem jogosult az Előfizető kompenzációra**, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az Előfizető, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a Telenor részére nem tette lehetővé.

A **Telenor kompenzáció összegét** a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés megszűnését követő 30 napon belül a 7. fejezetnek a szolgáltatói kötbérfizetésre vonatkozó rendelkezései szerint fizeti meg az Előfizetőnek.

### **8.3. SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS KEZDEMÉNYEZÉSE AZ ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓNÁL (SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS A TELENORTÓL, MELY ESETBEN A TELENOR AZ ÁTADÓ)**

Amennyiben az Előfizető szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál jelenti be, **az átvevő szolgáltató jár el az Előfizető képviseletében a Telenornál a szolgáltatóváltás lebonyolítása érdekében.**

Telenor a fennálló Előfizetői szerződésben szereplő **szolgáltatások folyamatosságát a szolgáltatóváltás dátumáig biztosítja.**

Telenor a szolgáltatóváltási kérelmet kizárólag a fentebb írt kizáró okokra hivatkozva tagadhatja meg, mint átadó szolgáltató.

A sikeresen végrehajtott **szolgáltatóváltás időpontjában a Telenornál az Előfizető Előfizetői szerződése az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik**, amelyhez kapcsolódó dokumentumot az Előfizető önkiszolgáló ügyfélfiókjában bocsátja rendelkezésre.

## 9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Az **Előfizetői Szerződés időtartama** az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint **határozott vagy határozatlan** lehet. A határozott időtartam és az előfizetői díjfizetés (számlázás) a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napján indul el.

A **szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja** – lent írt együttes feltételek közül az utolsóként megvalósuló feltétel napján:

a) amennyiben az Előfizető nem kért Telenor szerelői segítséget a létesítéshez, úgy az Eszköz kézhezvételének visszaigazolását és a társszolgáltató által elvégzett internet-hozzáférési végpont létesítés megtörténtének Telenor felé történő visszaigazolását követően. A Szolgáltató azt nem vizsgálja, hogy az Előfizető az eszközt csatlakoztatja-e az internet-hozzáférési végponthoz.

b) amennyiben az Előfizető kért Telenor szerelői segítséget a létesítéshez, úgy az Eszköz kézhezvételének visszaigazolását, a társszolgáltató által elvégzett internet-hozzáférési végpont létesítés megtörténtének Telenor felé történő visszaigazolását és a Telenor szerelői munka helyszíni eredményes elvégzésének visszaigazolását követően.

A **Felek Előfizetői Szerződésbe foglalt konkrét, jogszabálytól való eltérést megállapító kifejezett megállapodása esetén** az Üzleti Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a törvényi főszabályokban megjelöltéktől eltérő időtartamra is megkötethető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően nem ajánlja fel a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit nem mutatja be.

Az esetlegesen **készülékértékesítést** is tartalmazó üzleti előfizetői szerződésben a készülék (vagy eszköz) megjelölés alatt elsősorban az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

A **határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép**, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, avagy ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen. A határozott időtartamú **Előfizetői Szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződésben az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek** nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A Szolgáltató a határozott idő leteltét megelőző **90 napon három alkalommal köteles az Előfizetőt tartós adathordozón tájékoztatni** a szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásáról és az abban a továbbiakban érvényesülő lényeges tartalmi elemekről és a szolgáltatási feltételek esetleges változásairól, valamint a az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire vonatkozó összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagról és arról, hogy a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének milyen lehetséges módjai vannak a jelen ÁSZF alapján.

A Felek a **határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról** az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Amennyiben a Felek az Előfizetői Szerződésben a jogszabálytól való eltérésben állapodtak meg, úgy a **szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra** vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításához köthető, ha az Előfizető újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel.

## 10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Telenor kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a tevékenysége során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően **titkosan kezeli**, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza. **Kivételt jelentenek** azok az esetek, ahol a jogszabály ettől eltérő kötelezettséget ró a Telenorra, vagy amikor az Előfizető fizetési kötelezettségét nem teljesíti.

A **személyes adatok kezeléséhez** a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket a Telenornak úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat az arra feljogosítottak számára hozzáférhető, hitelessége és hitelesítése biztosított, változatlansága igazolható, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen.

A Telenor vállalja, hogy megtesz minden szükséges műszaki és szervezeti intézkedést az adatok védelmé érdekében. Nem vállal felelősséget azonban azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, hogy az elektromos jelekkel átvitt információkat harmadik személy esetlegesen megszerzi, illetve felhasználja, különösen akkor nem, ha ez más szolgáltató hálózatában vagy berendezéseiben, illetve jogszabályi felhatalmazás alapján történik. Az ÁSZF 2. számú Melléklete részletes információkat tartalmaz a szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben számláját vagy egyéb tartozását a számlán vagy egyéb érvényes iraton feltüntetett esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, a Telenor a **számlatartozás behajtását** egy, az általa ezzel a feladattal megbízott, titoktartásra kötelezett harmadik személlyel is elvégeztetheti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlen és visszavonhatatlan beleegyezését adja ahhoz, hogy a **felszólítást** követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve, hogy ezeket a Telenor másik távközlési szolgáltatónak átadja.

A Telenor az Eht. alapján jogosult bármely távközlési szolgáltatónak, illetve a törvény alapján létrehozott adatbanknak **átadni az Előfizető Előfizetői Szerződésben megadott személyes adatait** az alábbi esetekben:

- amennyiben az Előfizető számlatartozása miatt a Telenor az Előfizetői Szerződést felmondta, illetve, ha a Szolgáltatást részben vagy egészben korlátozta;
- ha az Előfizető számlatartozása miatt a Telenor bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- ha az igénylő, illetve az Előfizető károkozás céljából a Telenort megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik, így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.

Az előfizetői adatok továbbításának egyéb feltételeit az ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

### *10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA*

A Telenor az **ÁSZF 2. számú Mellékletében rendelkezik** az általa kezelt adatok fajtáiról, tárolásuk és esetleges továbbításuk céljáról, időtartamáról.

### *10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL*

A Telenor az **ÁSZF 2. számú Melléklete útján tájékoztatja Előfizetőit** az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.





## 11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

*11.1. 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*

### 11.1.1. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei

Az Előfizetői Szerződés a **Felek megállapodásával közös megegyezéssel, vagy** meghatározott esetekben **egyoldalúan módosítható** a következő pontokban részletesen ismertetettek szerint.

#### **A módosítás esetei:**

- a) Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása;
- b) Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a vonatkozó szabályok alapján;

Az Előfizetői Szerződés **módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai** (ÁSZF 2. fejezete) vonatkoznak.

### 11.1.2. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása

Az Előfizetői Szerződés **kétoldalú, közös megegyezéssel** alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó **szolgáltatói ajánlat** közérthetően és áttekinthetően rögzíti, hogy az Előfizetői Szerződés mely feltételei és miként változnak meg, illetve tájékoztatást tartalmaz a szerződésmódosítás menetéről és a kapcsolódó előfizetői jogosultságokról is.

E **szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak**, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta: nem tekinthető ilyennek az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói **ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el**, az Előfizetői Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Vita esetén a **Szolgáltatót terheli annak bizonyítása**, hogy a módosításról az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

**Határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható**, ezért az Előfizetői Szerződés kizárólag a szolgáltatói ajánlatban foglalt tartalom, illetve annak elfogadásáról szóló szóbeli vagy írásbeli nyilatkozat megtételének időpontjával módosul.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés módosítására irányuló **szolgáltatói ajánlatot a következő módon fogadhatja el**, a megfelelő ügyfélazonosítást és a nyilatkozatot tevő személy jogosultságának és személyazonosságának ellenőrzését követően, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- **jelenlévők között** a szerződésmódosítást tartalmazó okirat aláírásával vagy az elfogadásra irányuló igény/nyilatkozat rögzítésével;
- **postai úton megküldött** írásbeli kifejezett nyilatkozatával vagy **futárszolgálat** által kézbesített és ugyanezen módon visszaküldött írásbeli kifejezett nyilatkozattal;
- **elektronikus levélben** megküldött kifejezett nyilatkozatával vagy **önkiszolgáló ügyfélfiókban** elérhetővé tett, tájékoztatást követő nyilatkozattétel lehetőségével élve;

- **szóban** kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- **egyéb elektronikus hírközlés** útján, ügyfélazonosítást követően megtett közvetlen hozzájárulásával.

A fentiek szerinti **hozzájáruló nyilatkozatot** Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó **ajánlatának közlését követően 15 (tizenöt) napon belül**, illetőleg a módosításra vonatkozó ajánlatban esetlegesen megjelölt eltérő határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártának napján tértivevényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi.

### 11.1.3. Egyoldalú szolgáltatói szerződésmódosítás

#### 11.1.3.1. A szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra

##### **A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás vonatkozhat:**

- a) Az ÁSZF egyoldalú módosítására;
- b) Az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására;

##### **A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:**

- a) az alább meghatározott esetekben- így különösen, de nem kizárólag
  - az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
  - környezetvédelmet szem előtt tartó beruházások esetén;
  - szolgáltatás elveszti a létjogosultságát;
  - a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása indokolja;
  - elírások javítása;
  - a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - díjsomagok, kiegészítő opciók és szolgáltatások megszüntetése a jövőre nézve;
  - szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- b) a határozatlan időre kötött (hűségvállalást nem tartalmazó), illetve a határozott idejű (hűségvállalást tartalmazó) előfizetői szerződés díjainak a Központi Statisztikai Hivatal által a megelőző naptári évre meghatározott fogyasztói árindex mértékével történő emelés esetén. Ilyenkor a Telenor a szolgáltatás díját – amennyiben az ezt megelőző naptári évben ez nem történt meg, úgy kumuláltan, a korábbi naptári év fogyasztói árindexének figyelembevételével - módosíthatja.
- c) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- d) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás. Az Előfizetői szerződések vonatkozásában ilyen változásnak minősül különösen az olyan költség növekedése, amely a Telenor harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és beépül a szolgáltatás díjába vagy az egyéb díjakba.
- e) a szolgáltatás elavultságának elkerülése, technikai fenntarthatósága végett az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás kivezetése vagy megszüntetése esetén. Ilyen esetben a Telenor az Előfizetői Szerződést úgy módosítja, hogy az elavult, az ÁSZF Díjszabás vagy Akciós Mellékletében feltüntetett szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok és díjsomagok, tarifák kivezetésével egyidejűleg az Előfizetőt az igénybe vett szolgáltatáshoz a szolgáltatás tartalmában és díjban legközelebb álló aktuálisan nyújtott, vagy újonnan nyújtandó szolgáltatásra helyezi át.
- f) automatikusan megújuló kiegészítő szolgáltatások kivezetése esetén. Ebben az esetben a Telenor az Előfizető által megrendelt automatikusan megújuló kiegészítő szolgáltatások esetében az Előfizetői Szerződést úgy módosítja, hogy kivezetésre kerülő automatikusan megújuló kiegészítő szolgáltatások megszüntetésével

egyidejűleg az Előfizető részére aktiválja a kiegészítő szolgáltatáshoz a szolgáltatás tartalmában és díjban legközelebb álló aktuálisan nyújtott, vagy újonnan nyújtandó kiegészítő szolgáltatást.

- g) az ÁSZF Díjszabás vagy az Akciós Mellékletében található díjcsomagokhoz tartozó internet-hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt valamely sebességérték megváltozása.
- h) nem magyar forint pénznemben nyilvántartott nagykereskedelmi díjak használata esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésekor érvényes átváltási árfolyam és az aktuális számla kibocsátásának időpontjában érvényes átváltási árfolyam között 10%-ot meghaladó különbség keletkezik. Ebben az esetben Telenor jogosult a számla kibocsátásának időpontjában hatályos átváltási árfolyamot használni.
- i) ügyfélkezelési és ügyintézési csatornák megváltozása.
- j) díjazási struktúrák átalakulása esetén. Ilyen esetben a Telenor bizonyos szolgáltatások, vagy azok egyes elemeinek további nyújtását meghatározott díjfizetéshez, külön díjhoz kötheti.
- k) e-komfort szolgáltatás feltételeinek megváltozása.

A **körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak** minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, továbbá az olyan költség – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ezen pontra hivatkozva **nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.**

Az Előfizetői Szerződés **lényeges és adminisztratív**nak **nem tekinthető módosításának minősül** különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a Szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

**Új szolgáltatás vagy akció bevezetése** esetén, amennyiben azok nem érintik a már meglévő Szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, tekintettel arra, hogy az Előfizető meglévő előfizetői szerződését a módosítás nem érintheti, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Az egyedi Előfizetői Szerződés **időtartamát érintő módosítást** megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről, mely tájékoztatás megtörténtéről Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben nyilatkozik.

#### 11.1.3.2. Az Előfizetők értesítése egyoldalú szerződésmódosítás esetében

A Telenor legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően **értesíti** az Előfizetőket az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosításáról, egyidejűleg **tájékoztatja** őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint Értekezési Pontjain és honlapján közzéteszi a módosítást, valamint a módosított rendelkezésekkel egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et.

**Új szolgáltatás vagy akció bevezetése** esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, a fenti 30 (harminc) napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni, azokat csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

**A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének tartós adathordozó útján, a következő módon tehet eleget:**

- számlalevélben (amennyiben a szolgáltató küld ilyet), illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- elektronikus tárhely (ügyfélfiók) útján – az elektronikus tárhelyen elhelyezett dokumentum esetén a Telenor az Előfizetőt külön emailben vagy SMS-ben értesíti;

- postai úton az Előfizető által megjelölt kapcsolattartási elérhetőségre, vagy Előfizetői Szerződésben megjelölt székhelyére kézbesített levélben.
- egyéb, a hírközlési törvény szerint tartós adathordozónak minősülő módon.

**Az értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:**

- Az ÁSZF módosított feltételeinek pontos megjelölését;
- A módosítások lényegének rövid leírását;
- A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- A közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- A módosított díjakat, vagy a szolgáltatás csökkentett mennyiségét – szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve - amennyiben Telenor az előfizetői szolgáltatások díjat módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti;
- A feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amennyiben az egyoldalú szerződésmódosítás ilyeneken alapul;
- az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló **határidőket** a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A Szolgáltató az **Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítését** akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A Telenor az **elektronikus tárhelyen (önkiszolgáló ügyfélfiókban) elhelyezett elektronikus dokumentum** útján történő értesítés esetén a Telenor az Előfizetőt az értesítés elérhetőségéről külön e-mailben vagy SMS-ben tájékoztatja; az értesítés Előfizetővel való közlését - az ellenkező bizonyításáig - a dokumentum elektronikus tárhelyen való elhelyezésének napján, legkésőbb a külön erre vonatkozó tájékoztató e-mail vagy SMS kiküldésének napján megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhelyen történő dokumentumelhelyezésről szóló SMS kézbesítése az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg vagy annak kézbesíthetlensége állapítható meg, az értesítést a Telenor legalább 2 alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Telenor az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

A Telenor által **tértivevényes küldeményként küldött és kézbesített értesítés** esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. A hatósági eljárás során a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy az Előfizető értesítése megtörtént.

### 11.1.3.3. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A szolgáltatói egyoldalú módosítás esetén az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő **45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.**

**Az Előfizető nem jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az egyoldalú 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.

**Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak** a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi

korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt. Ugyanígy **nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak** valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Az Előfizető jelen pont szerinti **felmondási joga kiterjed** az Előfizetői Szerződésben igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás felmondására, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatás felmondására is.

## *11.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE*

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve közvetlen elektronikus levélben (e-mail) vagy – amennyiben erre a technikai lehetőség a Telenor tájékoztatása szerint adott - közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS-ben), **kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását**. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadását tartalmazó visszaigazolásával jön létre és a feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésbe foglalt megállapodása szerint vagy a módosítás kezdeményezésére nyitva álló lehetőséget megelőző tájékoztatás alapján lép hatályba.

Az **Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezésnek** az a magatartás minősül, amellyel az Előfizető vagy az Előfizetői Szerződés körében eljáró meghatalmazottja útján az igénybe vett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban rendelkezik, illetőleg az Előfizetői Szerződése keretében új szolgáltatást, szolgáltatáscsomagot rendel meg vagy eseti szolgáltatást vesz igénybe. A **Számlafizető nem kezdeményezheti** az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítását.

A **Szolgáltató visszautasíthatja** az Előfizető új Szolgáltatás, szolgáltatáscsomag megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van, illetve a számla kiegyenlítéséig az Előfizető számlázással kapcsolatos módosítási igényét. Az Előfizető új Szolgáltatás, szolgáltatáscsomag megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásra került.

Az **Előfizetői Szerződés időtartamának módosítására** vonatkozó kezdeményezés esetében az ÁSZF Előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó fejezetében írtak megfelelően irányadók.

Az Előfizető által bármilyen formában kezdeményezett kétoldalú Előfizetői Szerződésmódosításra, és értelemszerűen az így módosított Előfizetői Szerződésre az ÁSZF 2.1. pontjában az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó rendelkezések irányadók.

### 11.2.1. Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása)

A Szolgáltató az Előfizető vagy a jogutód kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi Előfizetői Szerződést, ha az **Előfizető személyében jogutódlás** következtében változás következik be.

Jogutódlás esetében a jogutód Előfizető az Előfizetői Szerződés megfelelő módosítását a jogutódlást alátámasztó okiratok és igazolások alapján, a jogutódlás hatósági, bírósági nyilvántartásba való bejegyzését követően kérheti.

Az **előfizetői jogviszony átírása**, azaz az (átadó) Előfizető Előfizetői Szerződésének egy másik (átvevő) Előfizetőre történő szerződésátruházása személyesen kérhető, az átadó és átvevő Előfizető egyidejű jelenlétében,

amennyiben a szerződéskötési feltételeknek az átvevő Előfizető is megfelel.

Másik Előfizetőre történő átírással a Szolgáltatónak az átadó Előfizetővel szembeni valamennyi lejárt és le nem járt **követelése az átvevő Előfizetőre száll át** a Felek megállapodása alapján, és azt a Szolgáltató az átvevő Előfizetőtől követelheti a továbbiakban. Amennyiben a Felek a tartozás átvállalásáról nem állapodnak meg, úgy az átadó Előfizetővel szemben a Telenor az átírást követően, utólag számla ellenében érvényesíti ezen követeléseket.

Amennyiben az átírandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének **számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája** van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átírási kérelmet ezek kiegyenlítéséig nem teljesíti. Az átírás olyan Előfizetői Szolgáltatásra, díjsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít és amelynek igénybevételére az átvevő Előfizető jogosult.

Az Előfizetői Szerződés átírás folytán történő módosítása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az átírásra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

A szerződés átírásra csak a Szolgáltató értékesítési pontjain, a felek együttes jelenléte esetén kerülhet sor. Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni a Szolgáltató ÁSZF-ben foglalt követelményeinek.

Az **átírási kérelem elfogadása esetén annak teljesítési határideje** az átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 30 (harminc) nap. Szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Átírás esetén a Szolgáltató belépési díjat nem kérhet.

Az átírás eredményeképpen az átírás napjától az átvevő válik az Előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé.

### 11.2.2. Változás a helyhez kötött szolgáltatás helyében (áthelyezés)

**Áthelyezés** csak olyan Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozhat, melyet a Szolgáltató az áthelyezési igény beérkezésekor még értékesít.

Ha az Előfizető a Szolgáltatás – Előfizetői Hozzáférési Pont - **áthelyezését kéri**, a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető kérésének jelen pontban foglaltak szerint eleget tenni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott.

Szolgáltató a hiánytalan **áthelyezési igény beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait** és ezen időn belül értesíti az Előfizetőt arról, hogy:

- a) az Előfizető igénybejelentését elfogadja és legfeljebb az előfizetői igény beérkezését követő 30 (harminc) napon belül vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban megtörténik, vagy
- b) ha az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezéséhez szükséges műszaki feltétel (műszaki lehetőség) hiányzik és az a) pont szerinti határidőben a Szolgáltató nem tudja biztosítani az áthelyezést, de a Szolgáltató az Előfizető kérését elfogadottnak tekinti és ezzel egyidőben (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, vagy
- c) a Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 (tizenöt) napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtarozása miatt elutasítja.

Az **áthelyezési igény elutasításra kerül**, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt 15 napot meghaladóan korlátozta, majd felfüggesztést alkalmazott az Előfizetői Szerződés felmondása helyett.

Az **értesítésre** - műszaki felmérés szükségessé válása esetén - legkésőbb az új helyszínen végzett telepítési munkák megkezdésekor kerül sor, amelyre az Előfizetővel a Telenor vagy alvállalkozója előzetesen időpontot egyeztet.

Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten **indokolt és méltányos díjat** számíthat fel, amelyet az áthelyezési igényről való döntéssel együtt az Előfizetőt értesíti.

Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

Az áthelyezési igény szolgáltatói teljesítése esetén az Előfizetői Hozzáférsi Pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a **szolgáltatás szünetel**, amelyre díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt nem terheli.

**Szolgáltató nem köteles áthelyezni** az Előfizetői Hozzáférsi Pontot abban az esetben, ha az Előfizetői Szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférsi Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét, feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

Amennyiben a **Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető**, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén - a Szolgáltató értesítésétől számított - 15 napon belül a Szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a Szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a Szolgáltatás további számlázására.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatás áthelyezését a **Szolgáltató által le nem fedett földrajzi szolgáltatási területre kéri** és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető erre hivatkozással a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést felmondja, úgy az Előfizetői Szerződés Előfizetőnek felróható okból történt idő előtti megszüntetésének jogkövetkezményeit a Szolgáltató jogosult alkalmazni.

Ha az Előfizető az **Előfizetői Hozzáférsi Pont áthelyezése mellett egyidejűleg az Előfizetői Szerződés átírását is kérte**, ebben az esetben a két különböző kérés kölcsönösen kizárják egymást, ilyen speciális esetben a Szolgáltató a hamarabb benyújtott kérelmet teljesíti. Ha a kérelmek együttesen érkeztek meg a Szolgáltatóhoz, abban az esetben a Szolgáltató először az átírára irányuló kérés szerint jár el.

Ha az előfizetői jogviszony az áthelyezési kérés teljesítése miatt **szünetel**, akkor ezen időtartam nem számít bele a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartamába.

### 11.2.3. Díjsomag módosítása

**Bármely díjsomagra való váltás** az adott díjsomag igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint lehetséges. A díjsomagról csak az aktuálisan értékesített másik díjsomagra lehet váltani. **Határozott idejű szerződés hatálya alatt** az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött szolgáltatási feltételek (így különösen: díjsomag, opció, illetve egyéb szolgáltatások, melyek kombinálásával, vagyis együttes igénybevételével egyfajta szolgáltatáscsomagot képeznek) módosítására az Egyedi Előfizetői Szerződés felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Az Előfizető a határozott időtartam (hűségidő) vállalásának megszegése miatt az **idő előtti megszüntetés díjának megfizetésére köteles**, ha a határozott időtartam alatt az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi oly módon, hogy a magasabb havidíjú díjsomaggal rendelkező Szolgáltatást alacsonyabb havidíjú díjsomagra lefelé kívánja váltani, azonban a Felek között nem jön létre közös megegyezésen alapuló olyan módosítás, ami a kedvezmények megtartását teszi lehetővé.



A díjsomagok között akkor válthat az Előfizető, ha nincs díjtarozása, fizetési hátraléka. Díjsomagváltásra számlázási ciklusonként egyszer van lehetőség. A díjsomagváltást a nagykereskedelmi partner által vállalt teljesítési határidő figyelembevételével, de legfeljebb **15 (tizenöt) naptári napon belül vállalja** a Szolgáltató, amennyiben a műszaki feltételek ezt lehetővé teszik. Műszaki lehetőségektől függően a díjsomagváltás teljesítése során időszakai szolgáltatáskiesés lehetősége állhat fenn. Díjsomag váltás esetén a számlázási időszak kezdete és a díjsomagváltás napja közötti időszakra, illetve a díjsomag váltás és a számlázás napja közötti időszakra számított arányos **törthavi havidíjak kerülnek kiszámlázásra** mind a régi, mind a választott új díjsomag szerint.

### *11.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI*

#### 11.3.1. A felmondás közlésének módja

A Szolgáltató az **Előfizetői Szerződés felmondását** tartós adathordozó, az elektronikus tárhelyen (ügyfélfiókban) elhelyezett elektronikus dokumentum útján közli az Előfizetővel, amelynek elérhetővé tételéről az Előfizetőt annak elérhetőségére vonatkozó információk megküldésével külön e-mailben/SMS-ben tájékoztatja; az értesítés Előfizetővel való közlését - az ellenkező bizonyításáig - a dokumentum elektronikus tárhelyen való elhelyezésének napján, legkésőbb a külön erre vonatkozó tájékoztató email/SMS kiküldésének napján megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben a Telenor felmondó nyilatkozatának az elektronikus tárhelyen történő elhelyezéséről szóló email/SMS kézbesítése az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg vagy annak kézbesíthetlensége állapítható meg, az értesítést a Telenor legalább 2 alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Telenor az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

#### 11.3.2. A Szolgáltató általi felmondás tartalma, okai, módja

A **felmondó nyilatkozat** tartalmazza:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 12.3.3. pontban foglaltakról.

##### 11.3.2.1. Az Előfizető szerződésszegése

Ha a **felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése**, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és erről a Telenor tudomást szerez, úgy az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a közölt felmondás ellenére. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

**Előfizető szerződésszegése:** a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel mondhatja fel, ha

- az Előfizető bármely módon – a Szolgáltatásnak az ÁSZF-ben írtak, különösen a normál felhasználási szabályokat sértő tevékenységek megvalósításával – akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- amennyiben a jelen ÁSZF 5. fejezetében meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll, a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára,
- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- az Előfizetővel szemben kényszerűtlési, csődeljárás, végelszámolási vagy más jogutód nélküli

megszüntetésre és törlésre irányuló eljárás indul, avagy jogerős határozatban felszámolását rendelték el, mivel ezt a Telenor a fizetőképességére, illetőleg törvényes működésére vonatkozó megtévesztésnek tekinti;

- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, ha azt hálózati szolgáltatásként nyújtja harmadik felek számára; a szolgáltatás igénybevétele során vagy a szerződéskötés körében az általa közölt adatok, nyilatkozatok alapján valószínűsíthetően a Telenort megtévesztette vagy arra törekszik, illetve egyéb jogsértést követ el; a felek közötti együttműködési kötelezettségét vagy a jóhiszemű joggyakorlás vagy tisztesség követelményét többszörösen megsérti.

**Előfizető díjtarozása:** a Telenor az Előfizetői Szerződést legalább 15 (tizenöt) napos, a szolgáltatói felmondásban megjelölt felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő 2. (második) értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

**Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést,** ha az Előfizető a díjtarozás összeszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Telenor az Előfizető kérésére a **nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítja.**

Szolgáltató – amennyiben **számlázási rendszere zártóságát** a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult a jelen ÁSZF jelen pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjreklamációját a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

#### 11.3.2.2. Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának **felmondási ideje** 60 (hatvan) nap.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a **szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes,** Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.

A Szolgáltató jogosult a **szerződés felmondása helyett biztosítékot** kérni vagy – a jelen ÁSZF 5. fejezete szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a Szolgáltató általi felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

### ***11.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFEMLONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI***

#### **11.4.1. A felmondás közlésének módja**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést **erre irányuló kifejezett nyilatkozatával jogosult felmondani.** A törvényes képviselő, illetve a Meghatalmazott jogosult jognyilatkozatával felmondani az Előfizetői Szerződést, akinek a rendelkezési jogosultsága kifejezetten kiterjed az Előfizetői Szerződésről megszüntetés útján történő rendelkezésre is. Ilyen esetben az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés Előfizető által meghatalmazott személy általi megszüntetésével kapcsolatban a Szolgáltatóval szemben sem kár, sem egyéb igényt nem érvényesíthet, továbbá tudomásul veszi, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést az Előfizető által meghatalmazott személy a határozott időtartam lejártá előtt megszünteti, úgy annak jogkövetkezményei az

Előfizetőt terhelik.

**A felmondási jog gyakorlásának módjai:**

- szóbeli (telefonos) felmondás esetén Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége útján;
- írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató címére, illetve levelezési címére elküldve;
- elektronikus úton történő felmondás esetén (i) amennyiben a Telenor által biztosított önkiszolgáló ügyfélfiókban ilyen funkció elérhető, úgy megfelelő jogosultsággal belépve az ott szereplő nyilatkozatok megtételével, vagy (ii) a Telenor honlapján keresztül megküldött elektronikus megkereséshez csatolt és legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással, vagy azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítéssel ellátott nyilatkozat útján.

Az **Előfizető köteles** a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve **lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni**, valamint köteles a Telenor tulajdonát képező és részére a szolgáltatás igénybevételéhez átadott Eszköz(ök) 15 naptári napon belüli **visszaszolgáltatására** hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést **egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja**, kivéve, amennyiben az ÁSZF kifejezetten eltérően rendelkezik. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

A **felmondás közlésének napja** az a nap, amikor az Előfizető által megtett felmondás a Szolgáltató tudomására jut.

#### 11.4.2. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes felmondása

Az Előfizető a **határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor** jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a **Szolgáltató haladéktalanul** megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

#### 11.4.3. Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása

##### 11.4.3.1. Általános szabályok

**Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel az alábbiakban meghatározott esetekben:**

- **Szolgáltató általi egyoldalú módosítása** esetén figyelemmel a ÁSZF 11.1.3. pontjára, különösen, ha az az Előfizetőre nézve bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz, az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.
- Amennyiben Szolgáltató a **hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét** követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket sem követelheti és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetében sem.
- Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző **90**

**(kilencven) nap alatt több, mint 10 (tíz) hibabejelentést** tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el.

Előfizető a rendkívüli felmondási jogának érvényesítését követően haladéktalanul, de legkésőbb 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott **Eszköz(öke)t** köteles a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban **visszaszolgáltatni**.

#### 11.4.3.2. Idő előtti megszüntetés jogkövetkezménye

Amennyiben az Előfizető a **határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogszerűtlenül felmondja a határozott időtartam lejárta előtt**, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti idő előtti megszüntetés díjaként, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

#### 11.4.3.3. Megszűnés időpontja

A határozott idejű szerződés Előfizető általi, fenti pontok szerinti rendkívüli felmondása esetén **a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg**.

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a **Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket** és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

## *11.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK*

### 11.5.1. Közös megegyezés

Az Előfizetői Szerződés megszűnik **azonnali hatállyal a Felek erre vonatkozó megállapodása alapján**, ha a szerződő felek közösen ezt írásba foglalták.

### 11.5.2. Előfizető halála jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése

Az Előfizetői Szerződés **megszűnik az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével**.

#### 11.5.2.1. Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (elhalálozás esetén)

Az **Üzleti Előfizetőnek minősülő természetes személy** (különösen az egyéni vállalkozó) **elhalálozása** esetén a Szolgáltató ennek a ténynek a felé történt bejelentését és hitelt érdemlő igazolását követően szünteti meg az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Előfizető elhalálozásának napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételre kerül, úgy a Szolgáltató jogosult annak ellenértékét érvényesíteni.

#### 11.5.2.2. Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (Előfizető jogutód nélküli megszűnése)

Amennyiben a Telenor arról szerez tudomást, hogy az Előfizetővel szemben elrendelt kényszertörlési, csődeljárás, végelszámolási vagy más jogutód nélküli megszüntetésre és törlésre irányuló eljárás vagy felszámolás jogerősen

befejezésre került, és ezt megelőzően még az Előfizetői Szerződést a fenti 11.3. alfejezet szabályai szerint nem mondta fel, úgy a jogutód nélküli megszűnés tényéről, illetőleg az Előfizető törléséről való szolgáltatói tudomásszerzés napján az Előfizetői Szerződést a Telenor megszüntnek tekinti.

### 11.5.3. Határozott idő letelte

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a **meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép**, amelyre vonatkozó részletes rendelkezéseket a jelen ÁSZF 9. fejezete tartalmazza.

### 11.5.4. Az Előfizető elállása, 14 napon belüli felmondása

**Az elállás és 14 napon belüli felmondás közlése esetén** az Előfizető vagy képviselője, meghatalmazottja köteles a Szolgáltató által kért adatokat megadni, különösen: szerződés azonosító, a cégnevében eljáró képviselő vagy meghatalmazott azonosításához szükséges adatok, az Előfizető neve és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető jogosultságának ellenőrzéséhez az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat és egy olyan kapcsolattartásra alkalmas telefonszámot, ahol az Előfizető az ügyintézés érdekében azonnal visszahívható.

Az Előfizető köteles az elállás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, **valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni** és e jogának érvényesítését követően haladéktalanul, de legkésőbb 15 (tizenöt) napon belül az Eszköz(öke)t a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

Amennyiben az Előfizető a **határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben** kötelezettséget vállalt arra, hogy Szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződéstől eláll, felmondási jogával él, úgy a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől igénybe vett kedvezményeket követelheti, az elálláshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

#### **Esetei:**

- Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben az elektronikus hírközlési **szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi**, Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül **elállni**. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles az Eszköz(öke)t rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak átadni.
- Az Előfizető a szerződéskötést követően az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított **14 napon belül** a határozott időre megkötött Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal **felmondhatja**, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azért szűnt meg, mert a **szolgáltatási címen a szolgáltatás minősége nem felel meg a Szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe**; illetőleg amennyiben az internet-hozzáférési szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés esetleges részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát. A felmondást a fent említett határidőn belül kell közölni a Telenorral, tehát ezen határidőn belül annak meg kell érkeznie a Telenorhoz. Az azonnali hatályú felmondás alapján az előfizetői jogviszony a felmondás közlését követő napon megszűnik. Az Előfizető köteles a Telenorral a felmondás személyes közlésekor a helyszínen, egyéb csatorna igénybevétele esetén a felmondás közlését követő 14 napon belül elszámolni.

Előfizető köteles az indoklás nélküli, elállási jog és az indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog érvényesítését követően haladéktalanul, de legkésőbb 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszköz(öke)t a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben kárának

megtérítését követelni, ha az Előfizető az érintett Eszköz(öke)t a Szolgáltatónak nem tudja hiánytalanul vagy nem tudja rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban átadni.

#### 11.5.5. Szolgáltatóváltás

Amennyiben az Előfizető a helyhez kötött szolgáltatást a Szolgáltatótól eltérő másik szolgáltatótól kívánja a továbbiakban igénybe venni, abban az esetben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződése az Előfizető által a **szolgáltatóváltás megvalósulásának napján** felmondottnak minősül és az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásához fűződő jogkövetkezmények alkalmazandóak.

#### 11.5.6. Szolgáltatásnyújtás megkezdésének elmaradása az Előfizető érdekkörébe tartozó okból

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződés megkötését követően a Felek által megállapodott időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek újabb időpontban nem állapodnak meg a **szolgáltatásnyújtás megkezdésére**, úgy az Előfizetői Szerződés a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva állt határidőt követő napon a Felek minden további külön jognyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik, melyről a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt és ilyen esetben a Szolgáltatót nem terheli hátrányos jogkövetkezmény, de az igazolt költségeinek megfizetését követelheti az Előfizetőtől.

### *11.6. ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSEKOR*

#### 11.6.1. Elszámolás és Eszköz(ök) visszaszolgáltatás

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi **fizetési kötelezettség esedékessé válik**. Az Előfizető köteles a fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése után a Szolgáltató az utolsó tárgyi időszakra vonatkozóan, valamint a Szolgáltatás alapján járó, még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról **számlát küld** az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az Előfizető bejelenti, hogy az Előfizetői Szerződést **átlépviseelő** kötötte meg, és a hatósági vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor visszaélés történt, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogkövetkezmények nélkül megszünteti.

Az Előfizetői Szerződésből eredő igényeinek érvényesítését a Szolgáltató az illetékes hatóság eljárásának jogerős (amennyiben értelmezhető) lezárultáig felfüggeszti.

A bejelentés megtételéhez szükséges a rendőrségi jegyzőkönyv vagy feljelentés másolata arról, hogy az Előfizető vagy cégjegyzésre jogosult képviselője, meghatalmazottja személyazonosításra alkalmas okmányait az Előfizetői Szerződés megkötése előtt elvesztette, illetve azokat ellopták, vagy arról, hogy az Előfizető adataival visszaélve, vagy bűncselekmény elkövetésével kötöttek Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén **sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb adminisztrációs költség sem hárítható át az Előfizetőre**.

Az Előfizető Szerződés megszűnése esetén az **Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő**, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott, és a hálózatról leválasztható kihelyezett elektronikus hírközlő berendezéseket és **Eszköz(öke)t** rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban haladéktalanul, de legkésőbb a Szerződés megszűnését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltatónak átadni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az

Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott Eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az Előfizetői Szerződésnek megfelelő Előfizető általi felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői Szerződés megszűnése feltételeként az Eszközök visszaszolgáltatását.

Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő, esetlegesen a Szolgáltató által értékesített elektronikus hírközlő Végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

### 11.6.2. Az idő előtti megszüntetés díjának meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató általi felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a **Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti (idő előtti megszüntetés díja)**, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményeket nem fűzhet. A Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével **a kapott kedvezményekre figyelemmel vállalja**, hogy az Előfizetői Szerződést a határozott idő lejártá előtt nem mondja fel, illetve nem követ el olyan szerződésszegést, amely alapján a Szolgáltató a szerződést felmondja, vagy a Szolgáltatást korlátozza; valamint díjsomag-váltást csak az ÁSZF-ben, illetőleg az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon kezdeményez. Amennyiben az Előfizető a fenti kötelezettségeit megszegi, köteles valamennyi általa a határozott időtartam vállalására tekintettel kapott kedvezményt megtéríteni (idő előtti megszüntetés díja).

Az Előfizetők által igénybe vehető **kedvezmények fajtáit és mértékét** az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF Díjszabás vagy Akciós Melléklete tartalmazza.

## 12. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI; ELEKTRONIKUS ÉRTEŚÍTÉSEK

### 12.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során **kötelesek egymással együttműködni**. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan valóságnak megfelelő adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges. Az Előfizető köteles az **Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben** minden szükséges hozzájárulást vagy engedélyt beszerezni, amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.

Az **Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót**, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Előfizető – a **kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége** teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

Az Előfizető **különösen köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során**, valamint az előzetesen egyeztetett időpontban biztosítani kell a Szolgáltató részére azon ingatlanba történő bejutást, ahol az Előfizetői Hozzáférési Pont elhelyezésre került, így a helyszíni szerelés feltételeit.

### 12.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

**Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatának minősül különösen:**

- Ha az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges tárgyi, műszaki és technikai feltételeket (ÁSZF 3-4. fejezet) nem tartja be, és az Eszközöket az azok használatára vonatkozó leírásoktól eltérően használja.
- Ha az Előfizető olyan tevékenységet végez, amellyel a Szolgáltató hálózatának működését akadályozza vagy veszélyezteti, így különösen az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott, vagy a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokat a jelen ÁSZF 3. fejezete szerinti normál felhasználási (etikai) szabályok megsértésével használja.
- Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást tovább értékesíteni. A Szolgáltatás tovább értékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi kizárólagos igénybevétele céljából, végfelhasználói célokra nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi kizárólagos, végfelhasználói igénybevehetősége.
- Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati



szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi végfelhasználói igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

- Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az ÁSZF 6. fejezetben meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére.
- Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, a rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

### *12.3. A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK*

Az Előfizető köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított **Eszközök**, valamint berendezések a **rendeltetésüknek megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre**, beállításra és üzembe helyezésre a felek által előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató vagy alvállalkozója által. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott eszköz, valamint berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha az Előfizető által tett **hibabejelentést követő vizsgálat** megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott és ennek felismerése és elhárítása az Előfizetőtől az általános gondossági kötelezettsége körében elvárható lett volna, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató az Előfizető részére kiszámlázhatja.

Az Eszköz megfelelő működéséért a Szolgáltatót csak olyan mértékben terheli felelősség, hogy az átadott **Eszköz a hivatalos szabványoknak vagy műszaki előírásnak megfeleljen**.

Amennyiben az **Előfizető saját érdekkörében felmerülő okból kifolyólag okoz kárt**, különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az Eszköz konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásokért nem felelős, az Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni, és amennyiben az okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél a Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igényrel, úgy a Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

Az **Eszközök, valamint Végberendezések üzemképességét** köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles az Eszközt, valamint a Végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e köteletségének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

Az Előfizető **saját maga által üzembe helyezett Végberendezés, Eszköz meghibásodásából**, vagy az Előfizető által javított Végberendezés, Eszköz nem megfelelő működéséből eredő szolgáltatás-kiesés kapcsán a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy az Előfizető részére szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a **Hozzáférési Pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa**.

#### *12.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE*

Az Előfizető, illetve az előfizető cégjegyzésre jogosult képviselője vagy meghatalmazottja az Előfizetői Szerződés megkötésével kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében, illetve Előfizető nevében való megkötésére jogosult, a **cselekvőképessége és cégjegyzési joga korlátozva nincs**.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben **rögzített adataiban bekövetkezett változást** köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés megtételével és kezelésével kapcsolatos tudnivalókat az ÁSZF 6. fejezete tartalmazza. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői, valamint az Előfizetői Szerződés körében képviselőként, meghatalmazottként eljáró személyek adataiban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető mulasztása esetén a Telenor az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit.

#### *12.5. ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK MEGTÉTELE ÉS MÓDOSÍTÁSA*

Az Előfizető az Igénybejelentésben és az Előfizetői Szerződésében megtett **nyilatkozatait** a Telenorral igazolható módon közölve **módosíthatja és vonhatja vissza**. Az egyes nyilatkozatokra irányadó szabályokat a vonatkozó ÁSZF fejezetek és az Adatkezelési Tájékoztató Melléklet tartalmazza.

#### *12.6. ELEKTRONIKUS ÉRTEŚITÉSEK*

Az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető elfogadja, hogy Szolgáltató értesítési kötelezettségének **elektronikus úton** tesz eleget. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződéssel, az Előfizető által használt szolgáltatásokkal, illetve azok igénybevételével kapcsolatos (jogszabály előírása alapján kötelezően nem más módon küldendő) **tájékoztató leveleket és értesítéseket**, (így például az Előfizető által bejelentett panaszok kivizsgálásának eredményéről szóló, valamint a kiállított számlák teljesítésével kapcsolatos felszólítások) az egyedi felhasználónévvel és jelszóval védett online önkiszolgáló ügyfélfiók felületen biztosítja az Előfizető számára (tartós adathordozón) és az Előfizetői Szerződésben megadott kapcsolattartási e-mail címre értesítést küld.