

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

Hatályos: 2022. február 21-től

Készítés időpontja: 2022.01.05.

A HIVATKOZOTT LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK

Eht.:	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
EsZR.:	22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
Akr.:	4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról
Infotv.:	2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
GDPR:	az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/678 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
Szhr.:	23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól
Fgytv.:	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
FsZR.:	45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
Ekertv.:	2001. évi CVIII. tv. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
rPtk.:	1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv) a 2014.03.15-ét megelőzően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában
Ptk.:	2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) a 2014.03.15-ét követően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában
KKV tv.:	2004. évi XXXIV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról
Btk.:	2012. évi C. törvény (Büntető Törvénykönyv)
Dtv.:	2007. évi LXXIV. törvény a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól
ANFT:	14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről
Áfa tv.	az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény

TSM rendelet

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

Tartalomjegyzék

ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS.....	10
1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE	15
1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe és internetes honlapjának címe	15
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	15
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	16
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	16
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	16
1.6. Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások	16
1.6.1. Az ÁSZF-ben található alapfogalmak ABC sorrendben az alábbiak:	17
1.6.2. Egyéb tájékoztatások:	26
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	26
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás; a Telenor előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatának tartalmi elemei, ha a Szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentéssel egyidejűleg nem kerül sor szerződéskötésre.....	26
2.1.1. Üzletben történő írásbeli szerződéskötés	28
2.1.2. Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés	30
2.1.2.1. Telefonos Expressz regisztráció – speciális szabályok	31
2.1.2.2. Online Expressz regisztráció – speciális szabályok	32
2.1.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés	32
2.1.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés	33
2.1.5. Üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés	33
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 34	
2.2.1. Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok	34
2.2.2. Expressz csomagra történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok	34
2.2.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos, valamint internetes felületen keresztül történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok	35
2.2.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok	35

2.3.	A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, estleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	35
2.4.	A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva	36
2.4.1.	Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés esetén	36
2.4.2.	Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén	36
2.4.3.	Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés esetén	36
2.4.4.	Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén	36
2.5.	A Szolgáltatás nyújtás megkezdését követő 14 napon belüli, szolgáltatás-minőségi probléma miatti Előfizető általi rendkívüli felmondás feltételei	37
3.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	38
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	38
3.1.1.	Alapszolgáltatások	38
3.1.2.	Kiegészítő szolgáltatások	40
3.1.3.	Műsorterjesztési szolgáltatás	40
3.2.	A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	41
3.3.	A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait; továbbá információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé	42
4.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	43
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	43
4.2.	Hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése	43
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz	43
4.4.	Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek, illetve korlátozások	44
4.5.	A nyílt internet-hozzáférést biztosító átláthatósági intézkedések	45
4.5.1.	A forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-szolgáltatás minőségét, valamint a felhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét	45
4.5.2.	Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják a mobilinternet szolgáltatást, különösen a tartalmak, alkalmazások használatát	45

4.5.3.	Az Előfizető által a Telenortól igénybe vett optimalizált szolgáltatások a gyakorlatban hogyan befolyásolják az általa elérhető internet-szolgáltatást	46
4.5.4.	Magyarázat a mobil hálózat esetén becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességről, valamint arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a felhasználó jogait	46
4.5.5.	Magyarázat a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a mobil internet szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől	46
5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	47
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	47
5.1.1.	Szolgáltató általi szüneteltetés	47
5.1.2.	Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés	48
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	50
5.2.1.	Hálózati működés akadályozása, veszélyeztetése	51
5.2.2.	Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása	51
5.2.3.	Díjtartozás miatti korlátozás	51
5.2.4.	Magas forgalom	52
5.2.5.	A megtévesztés (az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye) miatti korlátozás részletes szabályai	54
5.3.	Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	56
5.3.1.	Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés	56
5.3.2.	Megtévesztés esetén alkalmazható felfüggesztés	56
6.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	57
6.1.	Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	57
6.2.	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén	58
6.2.1.	Panasz bejelentése	58
6.2.2.	Hibabejelentés	58
6.2.3.	Kártérítési igény bejelentése	58
6.2.4.	Előfizető rendkívüli felmondása	58
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	58
6.3.1.	A panaszkezelés általános szabályai	58
6.3.2.	Díjreklamáció speciális szabályai	59
6.3.3.	Kártérítési igények intézésének speciális szabályai	60

6.4. Az Ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	60
6.4.1. ÉRTÉKESÍTÉSI PONTOK	60
6.4.2. TELEFON	60
6.4.3. INTERNET	61
6.4.4. EGYÉB	62
6.4.5. VIDEOCHAT	63
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	64
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	64
6.6.1. Békéltető testület.....	65
6.6.2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB”)	65
6.6.3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”).....	65
6.6.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”)	65
6.6.5. Gazdasági Versenyhivatal („GVH”)	66
6.6.6. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH”) 66	
6.6.7. Bírósági út.....	66
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	66
7.1. Az előfizetői szolgáltatások díja, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, a díjfizetés és számlázás módja, időpontja	66
7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények	67
7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás.....	69
7.1.3. Díjfizetési kötelezettség, díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja	69
7.1.4. Kártyás GPRS-alapú, adatforgalom alapján árazott mobil internet szolgáltatások, tarifacsomagok	75
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	76
7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok.....	76
7.2.2. Előleg útján történő díjfizetés	76
7.2.3. Kártyás Előfizetés	77
7.2.4. [Törölt fejezet]	77
7.2.5. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez	77
7.2.6. Speciális rendelkezések internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén:	78
7.2.7. [Törölt fejezet]	78

7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg, illetve Hitelkeret kapcsán	78
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	79
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	79
7.4.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér	80
7.4.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér	81
7.4.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér	81
7.4.4. A számhordozás vagy szolgáltatóváltás késleltetett vagy szolgáltatáskieséssel járó megvalósulása esetén fizetendő kompenzáció	81
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL ÉS SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	82
8.1. A számhordozási és szolgáltatóváltási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok	82
8.2. A számhordozással és szolgáltatóváltással kapcsolatos közös előfizetői jogok és kötelezettségek	83
8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek	84
8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata	85
8.4.1. Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenorhoz)	85
8.4.2. Számhordozás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenortól, mely esetben a Telenor az átadó)	86
8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések	87
8.6. A hordozott számok nyilvántartása	88
8.7. Utólagos számhordozás	88
8.8. Szolgáltatóváltással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek	88
8.9. A szolgáltatóváltás kezdeményezése, a szolgáltatóváltás eljárás folyamata	89
8.9.1. Szolgáltatóváltás kezdeményezése a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál (szolgáltatóváltás a Telenorhoz)	89
8.9.2. Szolgáltatóváltás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (szolgáltatóváltás a Telenortól, mely esetben a Telenor az átadó)	91
8.10. Jogosulatlan hordozás miatti kompenzáció	91
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	91
9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama Számlás Előfizetés esetén	91
9.2. Az Előfizetői Szerződés időtartama Kártyás Előfizetés esetén	92
9.3. [Törölt fejezet]	93
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	93
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	95
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	95

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)95

11.1. Előfizetői névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése 96

11.2. Számlás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése 96

11.3. Kártyás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése 97

11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása 98

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 98

12.1. A Szolgáltató vagy az előfizető általi szerződésmódosítás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei. 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 98

12.1.1. A Telenor által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás ...98

12.1.2. A Telenor általi egyoldalú szerződésmódosítás98

12.1.3. Értesítés és egyéb rendelkezések a Telenor által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra 100

12.1.4. Az előfizetői hívószám Telenor általi megváltoztatása 101

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 101

12.2.1. Előfizetői adat(ok) módosítása 101

12.2.2. Átírás (változás az Előfizető személyében) 101

12.2.3. Áttérés 102

12.2.4. Tarifacsomag-váltás 103

12.2.5. Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása 103

12.2.6. Hívószám cseréje 103

12.2.7. SIM-kártya cseréje vagy pótlása 103

12.2.8. Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése 103

12.2.9. Előfizetői Szerződés egyéb módosítása 103

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 103

12.3.1. Általános rendelkezések 103

12.3.2. Speciális rendelkezések 105

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 106

12.4.1.	Általános rendelkezések	107
12.4.2.	Speciális rendelkezések	107
12.5.	Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek	109
12.5.1.	Jogsabályok által rendelt további megszűnési esetek.....	109
12.5.2.	Felek rendelkezésén alapuló további megszűnési esetek	110
12.6.	A készülékek hálózati zárának feloldása (készülék- vagy hálózatfüggetlenítés)	111
13.	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	113
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	113
13.2.	A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	113
13.3.	A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	113
13.3.1.	A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek	113
13.3.2.	A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek	114
13.3.3.	Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai	115
13.4.	Az adatváltozás bejelentése	115

ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

A Telenor az Eht. 127. § (1a) bek., 129. § (1a) bek. a) pontja és az (1c) bekezdésre figyelemmel, az Eszr. 5. § (1)-(6) bekezdései alapján irányadó tartalom szerint az alábbiakban bocsátja lakossági (egyéni) előfizetői rendelkezésére az Előzetes Tájékoztatót az ÁSZF-be építetten, az abban foglalt alábbi rendelkezéseknek a jogszabályokban foglalt kötelező lenti tartalmi elemeinek való megfeleltetése útján.

A különféle tarifacsomagokra, szolgáltatásokra az adott díjfizetési és szerződéskötési módok szerint előfizetői szerződést kötő előfizetők számára az Előzetes Tájékoztatót képező ÁSZF-rendelkezések a következők (ahol a melléklet nélkül szerepel utalás az ÁSZF pontjára, ott az ÁSZF Törzsszövege értendő, egyéb esetben a megjelölt ÁSZF-melléklet megfelelő pontjai):

Előzetes Tájékoztató tartalmi eleme	Számlás előfizetőkre irányadó ÁSZF-rendelkezések	Kártyás előfizetőkre irányadó ÁSZF-rendelkezések
<i>Valamennyi a Telenor által nyújtott szolgáltatás esetén</i>		
A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, telefonszáma, elektronikus elérhetőségei	ÁSZF 1.1 - 1.5. pontok	
A szolgáltató panaszkezelési módjai, a békéltető testülethez fordulás lehetősége és illetékes testületek elérhetőségei Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata , tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről , az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.	ÁSZF 6.2., 6.3., 6.6.1. és 7.3. pontja; ÁSZF 6. melléklete	
A szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságai	ÁSZF 3.1. pont; ÁSZF 1/A melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	ÁSZF 3.1. pont; ÁSZF 1/B melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)
A szerződés szerinti termékért, szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összege és a díjak számítási módja ; valamint az ezen kívül felmerülő egyéb díjak, költségek lehetősége és ezek megismerhetősége; mindezen	ÁSZF 7.1. pont; ÁSZF 1/A melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet 1-3. fejezetek	ÁSZF 7.1. pont; ÁSZF 1/B melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet 1., 2. és 4. fejezetek

feltételek átalánydíjas szolgáltatások esetén A díjcsomagok, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj. A díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai. A szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti. A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége		
A teljesítés feltételei, fizetési határidők	ÁSZF 7.1.3. és 7.2. pontok	ÁSZF 7.1.3, 7.1.4. és 7.2. pontok
Kellékszavatossági és termékszavatossági kötelezettség fennállta, értékesítés utáni szolgáltatások és jótállás feltételei	<i>Előfizetői szolgáltatások esetében nem releváns.</i>	
Az előfizetői szerződés időtartama , a határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama, a határozatlan időtartamúvá átalakuló szerződés feltételei, és a határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei; meghosszabbodás feltételei és a fogyasztó kötelezettségeinek legrövidebb időtartama A kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek	ÁSZF 9. fejezet, és 12.5., 7.1.1. pontok	ÁSZF 9. fejezet, és 12.3. pont
Digitális adattartalom működéséről , alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről és annak hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képességéről	<i>Deezer Premium szolgáltatás:</i> ÁSZF 1/A. melléklet III.6.18. pont; <i>Telenor MyTV szolgáltatás:</i> ÁSZF 1/A. melléklet 11. fejezet	<i>Deezer Premium szolgáltatás:</i> ÁSZF 1/B. melléklet III.6.13. pont; <i>Telenor MyTV szolgáltatás:</i> ÁSZF 1/B. melléklet 11. fejezet
A szerződéskötéshez alkalmazott távollévők közötti kommunikációs eszköz használati díja	<i>A Telenor ilyen díjakat nem alkalmaz.</i>	
A távollévők között és üzlethelyiségen kívül megkötött	ÁSZF 2.5., 12.4.2.2. és 12.5.2.1. pontok.	ÁSZF 2.5., 12.4.2.2. és 12.5.2.1. pontok.

szerződések esetén a fogyasztót megillető elállási, felmondási jog határideje és egyéb feltételei, nyilatkozatminta elérhetősége; tájékoztatás a készülék visszaküldésének költségviseléséről , valamint a szolgáltatásnyújtás megkezdése esetében az időarányos díjak viselése. Tájékoztatás arról, hogy a fogyasztót mikor nem illeti meg ilyen jog vagy mely körülmények esetében veszíti azt el.	<i>Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Telenor nem alkalmaz.</i>	<i>Elállási, felmondási nyilatkozat-mintát a Telenor nem alkalmaz.</i>
A szerződéskötés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások , valamint a jótállás feltételei A Szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal , valamint a kapcsolódó díjakkal összefüggő tájékoztatás	ÁSZF 6. fejezet; ÁSZF 1/A. melléklet III.5. pont	ÁSZF 6. fejezet; ÁSZF 1/B. melléklet III.5. pont
Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexre vonatkozó tájékoztatás	<i>Előfizetői szolgáltatások esetében nem releváns.</i>	
Fogyasztó által a Szolgáltató részére fizetendő pénzügyi biztosítékra vonatkozó tájékoztatás	<i>Előfizetői szolgáltatások esetében nem releváns.</i>	
Tájékoztatás a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről	<i>A panaszkezelés folyamata és a jogviták rendezési fórumai:</i> ÁSZF 6.2., 6.3. és 6.6. pontok; ÁSZF 6. számú melléklet	
<i>A fentiekén túl további előzetes tájékoztatás valamennyi nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén (kivéve gépek közötti átviteli szolgáltatások)</i>		
Az Eszmr. szerinti kötelező és önként vállalt szolgáltatásminőségi célértékek vagy az arról szóló nyilatkozat, hogy illet a Szolgáltató nem vállal	ÁSZF 4. fejezet <i>A Telenor - amennyiben az a fenti pontban nem szerepel – további szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.</i>	ÁSZF 4. fejezet <i>A Telenor - amennyiben az a fenti pontban nem szerepel – további szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.</i>
A határozott idejű előfizetői szerződés idő előtti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek - ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját -, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó feltételeket	ÁSZF 7.1.1. és 12.6. pontok	ÁSZF 12.3.1. és 12.6. pontok
Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér	ÁSZF 4.3., 6.2., 7.3. és 7.4. pontok; ÁSZF 2. melléklet V. fejezet	ÁSZF 4.3., 6.2., 7.3. és 7.4. pontok; ÁSZF 2. melléklet V. fejezet

meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre		
A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét	ÁSZF 8. fejezet	ÁSZF 8. fejezet, 12.3.1. pont
Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.	ÁSZF 4.3. pont	
Az internet-hozzáférés szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a fentiekén túl további előzetes tájékoztatás		
A jogszabályi szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében - internet-hozzáférés szolgáltatás esetén: a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás - a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén: az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények	ÁSZF 4.1. pont A Telenor - amennyiben az a fenti pontban nem szerepel – további szolgáltatásminőségi célértékeket nem vállal.	
A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók Nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk	A Telenor általánosan a végberendezések használatával kapcsolatos korlátozást nem alkalmaz. Az egyes szolgáltatások esetében esetlegesen alkalmazott készülékkel kapcsolatos feltételeket tartalmazzák:	A Telenor általánosan a végberendezések használatával kapcsolatos korlátozást nem alkalmaz. Az egyes szolgáltatások esetében esetlegesen alkalmazott készülékkel kapcsolatos feltételeket tartalmazzák: ÁSZF 4.4. pont;

(1) bekezdésében foglalt azon jogának sérelme nélkül, hogy választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak	ÁSZF 4.4. pont; az ÁSZF 1/A. melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	az ÁSZF 1/B. melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)
Tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel	ÁSZF 7.1. pontja; ÁSZF 1/A. melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)	ÁSZF 7.1. pontja; ÁSZF 1/B. melléklet II., III. fejezetek: Értékesíthető tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások; ÁSZF 4. sz. melléklet (adott akciós szolgáltatási leírások)
A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések	ÁSZF 6.4.4., 7.1.3.3. és 11.2. pontok; ÁSZF 1/A. melléklet III.4.4-6., III.4.9. és III.4.13. pontok.	ÁSZF 1.6.1. pont („Gyűjtőszámla”), 6.4.4. és 11.3. pontok; ÁSZF 1/B. melléklet III.4.4., III.4.7. és III.4.8. pontok.
Ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás	ÁSZF 1/A. melléklet I. fejezet; III.1.1., III.1.6., III.6.10., III.6.14.1., III.7.1, III.8., III.9.3. és III. 10. pontok	ÁSZF 1/B. melléklet I. fejezet; III.1.1., III.4.4., III.6.6., III.6.10.1., III.7.1., III.8., III.9. és III.10. pontok
A szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek	ÁSZF 12.4. pont	ÁSZF 12.4. pont
A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás , tekintettel a GDPR 13. cikkére	ÁSZF 10. pont; ÁSZF 2.sz melléklet	ÁSZF 10. pont; ÁSZF 2.sz melléklet
A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről	A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott mindenkor hírközlési előfizetői szolgáltatásokról a Telenor a honlapján, valamint az elérhetővé tett külön tájékoztatóiban ad információkat.	
A nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatások esetén a fentiekén túl további előzetes tájékoztatás		
A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek	ÁSZF 3.3. pont	ÁSZF 3.3. pont
Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának,	ÁSZF 11.1. pont	ÁSZF 11.1. pont

módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.		
<i>Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a fentiekén túl további előzetes tájékoztatás</i>		
Információ arról, hogy a szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét	ÁSZF 4.5.1. pont	
Magyarázat arról, hogy az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet szolgáltatást	ÁSZF 4.5.2. pont	
Magyarázat arról, hogy az optimalizált szolgáltatások , amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát	ÁSZF 4.5.3. pont	
Magyarázat a minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében – és a jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a TSM Rendelet 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását	ÁSZF 4.5.4. pont	
Magyarázat a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a fenti pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.	ÁSZF 4.5.5. pont	

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE

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

A szolgáltató neve: **Telenor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban „Telenor”), melyet a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága 13-10-040409 cégjegyzékszámmon tart nyilván.

A Telenor székhelyének postai címe: **2045 Törökbálint, Pannon út 1.**

A Telenor a világhálón elérhető a következő címen, ahol a tarifacsomagokkal, kiegészítő szolgáltatásokkal és általa forgalmazott készülékekkel stb. kapcsolatos valamennyi információ rendelkezésre áll: **www.telenor.hu** és **http://mytv.telenor.hu**.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek,

elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Cím: 1075 Budapest, Károly krt. 3/A.
Nyitvatartási idő: H–P: 9:00–19:00

Telefonos elérhetőségek:

- 1220 – a Telefonos Ügyfélszolgálat a Telenor rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható
- +3620/200-0000 – az Információs Vonal belföldön az adott tarifacsomag hálózaton belülrre irányuló hívások díjáért, míg külföldről az adott tarifacsomag szerinti, a Telenor hálózatába irányuló hívás díjáért a nap 24 órájában hívható

Elektronikus levelezési cím: <https://www.telenor.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg#email>
címen található elektronikus űrlapokon keresztül biztosított az internetes ügyintézés

Online ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- online.telenor.hu vagy my.telenor.hu (MyTelenor)– díjmentes regisztrációt, belépést követően a nap 24 órájában használható
- telenor.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg – az itt található elektronikus űrlapok regisztráció és belépés nélküli elérést tesznek lehetővé a nap 24 órájában

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, nyitvatartási idő)

- 1220 – a Telefonos Ügyfélszolgálat a Telenor rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható
- +3620/200-0000 – az Információs Vonal belföldön az adott tarifacsomag hálózaton belülrre irányuló hívások díjáért, míg külföldről az adott tarifacsomag szerinti, a Telenor hálózatába irányuló hívás díjáért a nap 24 órájában hívható

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Telenor a világhálón elérhető a következő címen, ahol a tarifacsomagokkal, kiegészítő szolgáltatásokkal és általa forgalmazott készülékekkel stb. kapcsolatos valamennyi információ rendelkezésre áll: www.telenor.hu és <http://mytv.telenor.hu>.

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Telenor általános szerződési feltételeinek („ÁSZF”) teljes szövege elérhető az **Értékesítési Pontokon** és a Telenor **internetes honlapján** (www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/), valamint kérés esetén arról a Telefonos Ügyfélszolgálat is felvilágosítást nyújt.

1.6. Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások

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

1.6.1. Az ÁSZF-ben található alapfogalmak ABC sorrendben az alábbiak:

ADATHÍVÁS-ALAPÚ SZOLGÁLTATÁS: Olyan adatátviteli technológián alapuló szolgáltatás, amelynél az adatforgalom perc-alapon történik, így az Előfizető a Telenor vonatkozó Díjszabásában megadott percdíjat köteles megfizetni a kapcsolat megkezdésétől annak megszakításáig tartó időszakra.

ALAPÉRTELMEZETT SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM: az a cím, amelyet az Előfizető az adott Számlázási azonosító vonatkozásában a Telenorral megkötött első Számlás jogviszonya létesítésekor megad. Az alapértelmezett számlaküldési cím az Előfizető által tetszőlegesen módosítható.

ÁTADÓ SZOLGÁLTATÓ: Az a mobil előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a hívószámot egy másik mobilszolgáltatóhoz hordozza át.

ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓ: Az a mobil előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megköti, vagy a számhordozási eljárásban a hívószámát az Átadó szolgáltatótól áthordozza.

BELFÖLDI VEZETÉKES SZÁM (belföldi, helyhez kötött telefonhálózathoz tartozó hívószám, földrajzi szám): Az ANFT 1. számú mellékletének 2.1.3. pontjában meghatározott körzetszámmal rendelkező hívószámok. Nem minősül tehát vezetékes hívásiránynak például a zöldszámra, emelt díjas irányokba stb. indított hívás.

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

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

DÍJFIZETÉSI IDŐSZAK: az előfizetés vonatkozásában fennálló olyan időszak, mely azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában az ÁSZF másként nem rendelkezik). Típusai: Kártyás ciklus és Számlázási ciklus.

DÍJSZABÁS: Az ÁSZF azon mellékletei, amelyek tartalmazzák a tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírását, azok ellenértékéért fizetendő, a Telenor által meghatározott árakat, a számlatartalom elemeit, az egyszeri és rendszeres díjakat, a díjazási időszakokat (napszakokat), a kedvezményeket, a díjfizetéssel nem járó szolgáltatásokat, valamint az egyéb, az árak alkalmazásával kapcsolatos további feltételeket. A Díjszabások az ÁSZF 1/A. számú (Számlás Előfizetések és azok díjai), illetve 1/B. számú (Kártyás Előfizetések és azok díjai) mellékletét képezik. A nem az Üzleti ÁSZF szerint szerződést kötő (különösen a kisvállalkozói ajánlattal rendelkező) Üzleti Előfizetőkre vonatkozó speciális díjak (amennyiben azok eltérnek a Díjszabásokban foglaltaktól) az ÁSZF 3. számú mellékletében található.

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

EGYÉNI (LAKOSSÁGI) ELŐFIZETŐ: Az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

A Telenor mindaddig vélelmezi, hogy az Előfizető egyéni előfizettként kívánja a Szolgáltatást igénybe venni, amíg az ügyfélszolgálaton személyesen nem nyilatkozik úgy, hogy Üzleti Előfizettként kéri a nyilvántartását és üzleti előfizetői szerződést köt. A nyilatkozat megtételére az Előfizető a szerződés létrejöttét követően bármikor jogosult.

EGYSZERI CSATLAKOZÁSI DÍJ: A Telenor hálózatába történő bekapcsolásért az Előfizető által egyszeri alkalommal fizetendő belépési díj, amely a szerződést követő 14 napon túli megszűnése esetén nem kerül visszafizetésre az Előfizető részére. Az egyszeri csatlakozási díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

ELŐFIZETŐ: Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.

A Telenor internetes ügyfélszolgálati oldalán, a MyTelenor-on (www.online.telenor.hu), illetőleg a telenor.hu internetes felületen (NetShop) keresztül történő szerződéskötés esetén a Telenor az átvételkor elvégzett személyazonosítással igazolt személyt (vagy meghatalmazással igazolt meghatalmazót) tekinti Előfizetőnek.

Az „Expressz” megjelölésű kártyás szolgáltatásra telefonon, illetve MyTelenor-on keresztül történő szerződéskötés esetén a szerződés érvényesítési határidejéig a Telenor a SIM-kártya mindenkor birtokosát tekinti Előfizetőnek.

Előfizetők csoportosítása: Egyéni (lakossági) Előfizető, Üzleti Előfizető – e csoportokon belül a díjfizetési mód alapján Számlás, vagy Kártyás.

ELŐFIZETŐI HÍVÓSZÁM: Az ANFT-be illeszkedő telefonszám, amely lehetővé teszi az Előfizető elérhetőségét az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya segítségével.

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

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS: az Előfizető és a Telenor között a hatályos jogszabályokban foglalt feltételek szerint az előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére, illetve műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére létrejövő szerződés ill. annak módosítása, amely a Szolgáltató ÁSZF-jéből, a Szolgáltató ÁSZF-jében beépítetten megjelenő *Előzetes Tájékoztatásból* és az *Egyedi Előfizetői Szerződésből* (ez utóbbi: „EESZ”), valamint az *előfizetői szerződés adatainak összefoglalójából* („Szerződésösszefoglaló”) áll.

- Az EESZ elsősorban az Előfizetőre vonatkozó, a szerződéskötéshez szükséges adatokat, hozzájárulásokat foglalja magában. Az EESZ alatt értendő az Üzleti Előfizetői Szerződés és azok mellékletei is, az Előzetes Tájékoztatás és a Szerződésösszefoglaló nélkül.
- Az ÁSZF az Előfizető és a Telenor közötti jogviszonyt érintő alapvető rendelkezéseket, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza; és értendő alatta a nem kisvállalkozói ajánlattal rendelkező Üzleti Előfizetőkre vonatkozó, külön szövegezett Üzleti ÁSZF is. A Telenor az ÁSZF-et a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően adja ki és teszi közzé. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Telenorra és valamennyi egyéni Előfizetőre, valamint a nem az Üzleti ÁSZF szerint szerződést kötő Üzleti Előfizetőre, továbbá Felhasználóra, aki a Telenor Szolgáltatását igénybe veszi. Az ÁSZF vonatkozik a hatálybalépése előtt létrejött

Előfizetői Szerződésekre is. Az ÁSZF alábbi mellékletei az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik:

- 1/A. melléklet: Számlás Díjszabás
 - 1/B. melléklet: Kártyás Díjszabás
 - 2. melléklet: Adatkezelési tájékoztató
 - 3. melléklet: Kisvállalkozói üzleti előfizetői szolgáltatások különös szabályai („Kisvállalkozói Díjszabás”)
 - 4. melléklet: Akciók részletes leírása („Akciós melléklet”)
 - 5. melléklet: Szerződéskötéshez, meghatalmazással történő ügyintézéshez szükséges okmányok („Mit Hozzon Magával”)
 - 6. melléklet: Jogorvoslati szervek elérhetőségei
- a Telenor az előzetes tájékoztatási kötelezettségének az ÁSZF útján akként tesz eleget, hogy az Előzetes Tájékoztatást az ÁSZF-be építetten, annak meghatározott, és könnyen beazonosítható, megtalálható pontjait ilyenként egyértelműen megjelölve bocsátja Előfizetői rendelkezésére a jogszabályi formai követelményeknek megfelelően. Az Előzetes Tájékoztatás az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások és az előfizetői jogviszony alapvető és fő jellemzőinek (díjszabás, szolgáltatásminőség, időtartam, fizetési és elszámolási szabályok stb.) általános, valamennyi esetben irányadó rendelkezéseit foglalja magában. A zártkörűen nyújtott szolgáltatások és tarifacsomagok azon (főleg díjazási és tarifataralomra vonatkozó) feltételeire irányadó előzetes tájékoztatási elemeket, amelyek az ÁSZF-ben beépítetten megjelenő Előzetes Tájékoztatásban nem jelennek meg, a Telenor a szerződéskötési mód függvényében előzetesen külön kiegészítő dokumentum formájában – tartós adathordozón vagy könnyen letölthető dokumentum útján – bocsátja a zártkörű szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető rendelkezésére.
 - a Szerződésösszefoglaló a jogszabályok alapján irányadó dokumentumminta formájában és tartalmi elemei szerint jeleníti meg a megkötendő Előfizetői Szerződés legfőbb tartalmi elemeit és szerződési feltételeit, amelyet a Telenor valamennyi szerződéskötési mód esetében az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően bocsát az Előfizető rendelkezésére.

Üzleti Előfizetői Szerződésnek nem képezi részét az Előzetes Tájékoztatás és a Szerződésösszefoglaló, mivel az Üzleti Előfizetővel egyező akarattal megkötött megállapodás alapján a Telenor azok alkalmazásától a jogszabályi lehetőséggel élve eltér és illet Üzleti Előfizetők esetén nem alkalmaz.

ELŐLEG: A Telenor kérésére és/vagy az Előfizető által önkéntesen befizetett összeg, melyet az Előfizető az általa igénybe vett/jövőben igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékeként, vagy annak részeként fizet meg.

Típusai:

- **általános előleg:** az Előfizető önkéntesen fizeti meg, melynek összegéről maga határoz. Az erre vonatkozó részletes szabályozást a 7.2.2. pont tartalmazza.
- **forgalmi előleg:** befizethető az Előfizető által önkéntesen a 7.2.2. és 6.4.3. pontok szerint, illetőleg a Szolgáltató felhívására a 2.1., 5.2.4. pontok szerint.
- **szerződéskötési előleg:** az Előfizető által a Szolgáltató felhívására a 2.1. pont szerint befizetett összeg.
- **megtévesztés miatti előleg:** az Előfizető által a Szolgáltató felhívására az 5.2.5. pont szerint befizetett összeg.

EMELT DÍJAS SZOLGÁLTATÁS (EDSZ): A 06-91-es, 06-90-es számokon, illetve rövidszámokon elérhető olyan értéknövelt (Mobil-tartalomszolgáltatás), mely közvetített szolgáltatást tartalmaz és különböző távközlési csatornákon nyújtható. Az EDSZ az ÁSZF jelen időpontban hatályos rendelkezése értelmében kizárólag hanghívás formájában érhető el.

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

EXPRESSZ CSOMAG: készülékkel (SIM-kártya + eszköz) vagy készülék nélkül (csak SIM-kártya) értékesített olyan Kártyás Előfizetés, melyhez tartozó tarifacsomag neve tartalmazza az „Expressz” megjelölést. A csomagot az Előfizető előre megvásárolta (pl. hipermarketben, élelmiszerboltokban), de annak igénybevétele érdekében utólag telefonon, illetve a MyTelenor-on keresztül, vagy a felek rendelkezése alapján jelenlévők között írásban lehet szerződést kötni.

ÉRTÉKESÍTÉSI PONT(OK): A Telenor saját tulajdonú üzletei (Ügyfélszolgálati pont) és megbízásából eljáró üzletek (Értékesítési Partner), amelyek a 6.4. pontban meghatározott feladatokat látják el, illetve értékesítési csatornaként működnek.

ÉRVÉNYESSÉGI IDŐ: A Kártyás Előfizető által elvégzett feltöltésekhez tartozó határozott időtartam, mely alatt a Szolgáltatást a Telenor biztosítja (Kártyás szerződés időtartama). Erről bővebb információ a 9.2. pontban, valamint a Kártyás Díjszabásban található.

FELHASZNÁLÓ: az a természetes személy, jogi személy vagy szervezet, aki a Telenor Szolgáltatását igénybe veszi – kivéve a lent részletezett Használó. Amennyiben az Előfizető és a Felhasználó személye eltér, a Telenor vélelmezi azt, hogy a Felhasználó az Előfizető tudtával és beleegyezésével használja a Szolgáltatást. Ebben az esetben a Felhasználó magatartásáért az Előfizető felel.

GYŰJTŐSZÁMLA: az adott naptári hónapban ugyanannak a Kártyás Előfizetőnek történt teljesítésekről kibocsátott számla az Áfa tv. 164. §-a alapján. A Kártyás Előfizetők a Gyűjtőszámlát már lezárt kártyás ciklusról (napközi hónap) papír alapon vagy elektronikusan igényelhetnek, illetőleg rendszeres igény esetén elektronikusan. A számlát az adott kártyás ciklus (napközi hónap) forgalmi költségeiről állítjuk ki, amennyiben történt számlázandó esemény. Kártyás Előfizető a feltöltésről nem igényelhet ÁFÁ-s számlát. Az igényelt papír alapon elkészült Gyűjtőszámlát a Szolgáltató az Előfizető levelezési címére, vagy ennek hiányában az állandó lakcímére/székhelyére küldi meg. Az igényelt elektronikusan elkészült Gyűjtőszámlát a Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címre és/vagy telefonszámra küldi meg. Számlamásolatok igénylésére kizárólag a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán van lehetőség.

HASZNÁLÓ: az a természetes személy, aki

- rendelkezik a személyazonosság igazolására alkalmas, magyar hatóság által kibocsátott okmánnyal, és
- aki a Telenor hanghívásra alkalmas Kártyás Szolgáltatását úgy veszi igénybe, hogy az e Szolgáltatás igénybevételére szolgáló SIM kártya átadását az Előfizető előzetesen bejelentette a Telenornak, és
- a Telenor a SIM kártya átadása előtt a Használó személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában ellenőrizte.

HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS: amennyiben a Számlás Előfizető szerződéskötéskor vagy a szerződés ideje alatt a Telenor által nyújtott kedvezmény fejében kedvezményes időszakra tesz kötelezettségvállalást (hűségvállalást), úgy Előfizetői Szerződése határozott idejű. Ahol az ÁSZF kötelezettségvállalás és hűségvállalás fogalmakat említi, ott határozott idejű Előfizetői Szerződést kell ezalatt érteni. A hűségidő lejártával, illetőleg a hűségvállaláshoz kapcsolódó kötbér megfizetésével a felek között új, határozatlan idejű előfizetői jogviszony jön létre változatlan hívószámra – kivéve, ha a felek a szerződéskötéskor vagy annak folyamán megállapodnak a további határozott időtartamra történő meghosszabbításról, illetőleg ha a szerződés megszüntetéséről a határozott idő lejártát megelőzően írásban az Előfizető egyoldalúan nyilatkozik vagy az Előfizető és a Telenor ebben megállapodnak. A Kártyás Előfizető jogviszonya mindig határozott időre jön létre, melyről további információt a 9.2. pont tartalmaz.

HATÓSÁGI NYILVÁNTARTÁS: Az Eht. 127. § (2b) bekezdésében és 129. § (2) bekezdésében meghatározott, személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartása – ideértve az e nyilvántartáshoz adatfeldolgozó segítségével történő hozzáférést is.

HAVIDÍJ SZÁMLÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN: az Előfizető által havonta fizetendő díj az aktív alapszolgáltatásért (a tarifacsomag havidíja tartalmazza) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatások, ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért, amely a Telenor által számlázási ciklusonként, utólag kerül kiszámlázásra. A havidíjjal kapcsolatos egyéb számlázási szabályokat a Számlás Díjszabás tartalmazza.

HIBABEJELENTÉS: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely a Telenor által nyújtott Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítésével – pl. a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiség csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével – kapcsolatos.

HITELKERET: A Telenor által a Számlás Előfizetők részére biztosított hitelkeret, amelynek mindenkor összegéről a Telenor a honlapján ad tájékoztatást, és kizárólag Mobil-tartalomszolgáltatásokra (pl. Emelt Díjas Szolgáltatásokra), Adományvonalak igénybevételére, valamint MobilVásárlás szolgáltatásra használható fel. Számlás Előfizetők esetében a hitelkeret a számlázási cikluszárást követő 3 munkanapon belül kerül feltöltésre. A Hitelkeret részletes szabályai a 7.2.8. pontban találhatók.

HORDOZOTT SZÁM: Az előfizetői szerződésben szereplő hívószám, amelyet az Előfizető megtart az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor (számhordozáskor).

HŰSÉGVÁLLALÁS: lásd: Határozott idejű előfizetői szerződés.

IDŐSZAKI DÍJ KÁRTYÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN: az Előfizető által az egyes időszaki díjas kiegészítő szolgáltatásokért, ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért az adott szolgáltatásra vonatkozó időszakonként előre fizetendő díj, amely az Előfizető egyenlegéből a kártyás szolgáltatási ciklus kezdetén teljes egészében levonásra kerül. Az időszaki díjjal kapcsolatos egyéb számlázási szabályokat a Kártyás Díjszabás tartalmazza.

IGÉNYBEVÉTELI HELY: az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában az EESZ-en állandó lakóhelyként, külföldi Előfizető esetén tartózkodási helyként, illetőleg Üzleti Előfizető esetén székhelyként megadott cím, melynek kapcsán az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizetőt a 2.5. pontban foglalt jogosultság megilleti.

KÁRTYÁS CIKLUS: A kártyás ciklus Kártyás előfizetés esetén naptári hónapot jelent, amelyre a Telenor a Kártyás Előfizető kérésére Kártyás hívásrészletezőt és Gyűjtőszámlát állít ki. A ciklus kezdőnapja nem szükségszerűen egyezik meg az esetlegesen megrendelt időszaki díjas kiegészítő szolgáltatások megrendelésének időpontjával.

Az Előfizető kártyás ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, a MyTelenor-on keresztül, valamint a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220) tájékozódhat.

KÁRTYÁS ELŐFIZETŐ: Az az Előfizető, aki előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást vesz igénybe és egyenlegfeltöltéssel előre fizeti meg valamennyi, az egyenleg terhére igénybe vehető lehetséges szolgáltatás díját, és akinek egyenlegfeltöltését így többcélú utalványként kell kezelni az Áfa tv. 24/A. § c) pontja szerint.

KÁRTYÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDŐ: A rendelkezésre állási idő az a 30 napos időtartam, amely alatt a Telenor biztosítja a Kártyás Előfizetője részére, hogy az egyenlegfeltöltés elmaradása miatt megszűnt jogviszonyát egyenlegfeltöltéssel visszaállítsa. A rendelkezésre állási idő alatt elvégzett feltöltéssel ráutaló magatartással új előfizetői

jogviszony jön létre a felek között – változatlan hívószámra. A megszűnést követő 180 nap leteltével a Telenor az adott hívószámot más előfizetőhöz rendelheti.

KÁRTYASZINTŰ JELSZÓ: A Kártyaszintű jelszó az Előfizető nevének lévő egy konkrét hívószám beazonosítására szolgál, melynek segítségével az adott előfizetéssel kapcsolatos adatok hozzáférhetők, módosíthatók.

A Kártyaszintű jelszó kizárólag 4 számjegyből (arab számok) állhat; nincs lehetőség szóköz, betű és írásjel használatára.

KÉSLELTETÉS: a szolgáltatóváltási vagy számhordozási megállapodásban rögzített nap és a szolgáltataskiesés nélkül végrehajtott szolgáltatóváltás vagy számhordozás napja közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva.

KISVÁLLALKOZÁS: a KKV tv. 3. § (2) bekezdése alapján kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

KISVÁLLALKOZÓI AJÁNLAT: a kisvállalkozóknak szóló kereskedelmi ajánlatok azon adószámmal rendelkező kisvállalkozásnak, mikrovállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősülő Üzleti Előfizetők számára érhetőek el, akik az akcióban megjelölt tarifacsomaggal kötött előfizetésekkel együtt max. 50 üzleti előfizetéssel rendelkeznek.

Az ÁSZF 3. számú mellékletében foglalt rendelkezések, kedvezmények, szolgáltatások kizárólag a kisvállalkozásnak, mikrovállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek minősülő üzleti előfizetesként kezelt (azaz az általuk megkötött üzleti előfizetői szerződés keretében igénybe vett) előfizetésekre vonatkoznak.

KÖZCÉLÚ MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁS: olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott – nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés) szolgál.

KÖZHASZNÚ SZERVEZET: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdése szerint a Magyarországon nyilvántartásba vett közhasznú tevékenységet végző szervezet, amely a társadalom és az egyén közös szükségleteinek kielégítéséhez megfelelő erőforrásokkal rendelkezik, továbbá amelynek megfelelő társadalmi támogatottsága kimutatható, és amely:

a) civil szervezet (ide nem értve a civil társaságot), vagy

b) olyan egyéb szervezet, amelyre vonatkozóan a közhasznú jogállás megszerzését törvény lehetővé teszi.

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

KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS: A Telenor által saját nevében vásárolt, az Előfizető számára jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás. A Telenor a vásárolt szolgáltatást részben vagy egészben jogszabály, illetve jelen ÁSZF alapján közvetíti úgy, hogy az

Előfizetővel kötött szerződésből a közvetítés lehetősége, számlából a közvetítés ténye egyértelműen megállapítható. A közvetített szolgáltatás ellenértékét a Telenor az Előfizetővel szemben az utólag fizetendő szolgáltatásokról kiállított számlájában vagy az előre fizetett követelése terhéreérvényesíti. A közvetített szolgáltatások aktuális megjelölése és az azokra vonatkozó részletes szabályok megtalálhatóak az adott szolgáltatástípusokra irányadó ÁSZF Díjszabásokban.

KÜLTÉRI LEFEDETTSÉG: Mindazon terület, ahol az Előfizető épületeken kívül képes hívást kezdeményezni, fogadni, illetve adatforgalmat bonyolítani. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a Szolgáltatás épületen belül is elérhető.

LEFEDETTSÉGI TERÜLET: Az a földrajzi terület, ahol a Telenor által nyújtott szolgáltatás az Előfizető eszközével elérhető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is. A lefedettségi terület kül- és beltéri lefedettségre osztható. A mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó lefedettségi térképet a Telenor honlapján publikálja.

MÉRÉSI EGYSÉG MOBILINTERNET ESETÉN: Az az adatmennyiség, amelyben az Előfizető által belföldön forgalmazott, kerekítés nélküli forgalmi adatokat tartja nyilván a Szolgáltató a tarifacsomagban foglalt adatkeret, megrendelt kiegészítő mobilinternet szolgáltatás kapcsán: 0,01 MB.

MIKROVÁLLALKOZÁS: a KKV tv. 3. § (3) bekezdése alapján mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS: Olyan – a Telenor rádiótávközlő hálózatán megvalósuló - szolgáltatás, melynek igénybevételével a Szolgáltatás Előfizetője vagy Felhasználója a nyilvános internet hálózattal kommunikálni képes, és azt a szolgáltatási területen belül mozgás közben is igénybe veheti, tekintet nélkül az alkalmazott hálózati technológiára és a használt végberendezésre, valamint függetlenül attól, hogy az Előfizető havi-, eseti- vagy forgalmi díjat fizet érte.

A mobilinternet csomagok (tarifa- és szolgáltatáscsomagok), illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás külön-külön szolgáltatásként (más SZJ számon) kerülnek feltüntetésre a Telenor által kiállított számlákon.

MOBILINTERNET TARIFACSOMAGOK: A kizárólag GPRS-alapú internet-tarifacsomagok igénybevételével az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy kapcsolódjon az internethez, és így weboldalakat böngésszen, illetve e-mail üzeneteket olvasson. E tarifacsomagok lehetőséget adnak SMS-küldésre és SMS-fogadásra is, azonban nem alkalmasak normál hanghívások igénybevételére.

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

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

Partner: az a Telenorral szerződéses jogviszonyban álló harmadik fél, akinek termékeit, szolgáltatásait az Előfizetők a Telenortól a MobilVásárlás szolgáltatás igénybevétele útján megvásárolják.

A MobilVásárlás szolgáltatás igénybevétele részletes feltételeit a Díjszabások tartalmazzák.

MOBIL-TARTALOMSZOLGÁLTATÁS: Közvetített szolgáltatást tartalmazó szolgáltatás. A Telenor jogosult a jogszabályban és az ÁSZF-ben rögzített módon (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámolni azokat az árukat és szolgáltatásokat, amelyeket a – jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött Előfizetői Szerződés alapján nyújtott – elektronikus hírközlési szolgáltatással együtt, a saját nevében vásárolt, valamint jogosult érvényesíteni az ellenértéket

- Számlás Előfizetővel szemben annak Univerzális egyenlege, illetve hitelkerete;
- Kártyás Előfizető esetén annak Univerzális egyenlege terhére.

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

MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS: internet alapú átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely keretében a Szolgáltató televíziós csatornákat („lineáris”) és lekérhető műsorokat („video on demand”) tesz elérhetővé meglévő ügyfelei részére csomagokban elérhető ingyenes és/vagy havidíjas kiegészítő szolgáltatásként. A szolgáltatás egy része ingyenesen elérhető a Szolgáltató meglévő ügyfelei részére. A szolgáltatás Android és iOS applikáción, valamint személyi számítógépen/laptopon/táblagépen web-es böngészőn elérhető (Telenor MyTV Szolgáltatás).

MYTELENOR: a Telenor internetes ügyfélszolgálati oldala, ami az online.telenor.hu és a my.telenor.hu címen érhető el.

SIM-KÁRTYA: Az Előfizető mobil rádiótelefon-hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételehez szükséges információkat tartalmazó kártya vagy beépített modul. A beépített modul tartalma távolról beállítható és módosítható is lehet (eSIM). Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta. A 4G/LTE technológia kizárólag USIM-kártyával érhető el.

SZÁMÁTADÁSI IDŐABLAK: Minden munkanap 20 órától kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

SZÁMHORDOZÁSI MEGÁLLAPODÁS: Az Előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az Előfizető és az Átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az Előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

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

SZÁMLÁS ELŐFIZETŐ: Az az Előfizető, aki a mobil rádiótelefon szolgáltatás díját (ide nem értve a Hitelkerettel nem fedezett Univerzális egyenleg terhére igénybe vehető Közvetített szolgáltatások díját) utólag, a Telenor által kibocsátott számla alapján fizeti meg.

SZÁMLÁZÁSI CIKLUS: azt a díjfizetési időszakot jelenti, amelyre a Számlás Előfizető számla ellenében köteles megfizetni az igénybe vett szolgáltatások díját.

A ciklus kezdőnapja az Előfizetői Szerződés megkötésének, illetve a szolgáltatások megrendelésének napja – de nem szükségszerűen azonos azzal. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.

Az Előfizető számlázási ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, a MyTelenor-on keresztül, valamint a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220) tájékozódhat.

SZEMÉLYES BEFIZETÉS: a Telenor által kiállított számlák vagy előleg Értékesítési Ponton történő kiegyenlítése az ÁSZF-ben rögzített fizetési módokon.

SZOLGÁLTATÁS: A Telenor által koncessziós szerződés alapján nyújtott komplex elektronikus hírközlési szolgáltatás és műsorterjesztési szolgáltatás.

SZOLGÁLTATÁSKIESÉS: Szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva.

SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSI MEGÁLLAPODÁS: az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó igénybejelentés alapján az Előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az átadó szolgáltatónál megszüntetendő szolgáltatásokat és a szolgáltatóváltás dátumát is tartalmazza.

TARIFACSOMAG: Az alapszolgáltatás igénybevételéhez és a Szolgáltatás ellenértékének megfizetéséhez a Telenor tarifacsomagokat biztosít az Előfizetők számára, amelyek az alábbi elemekből állnak:

- rendszeres díjak (Számlás előfizetés esetén havidíj);
- beszélgetési, illetve használati díjak (forgalmi díjak) és a hozzájuk kapcsolódó díjazási időszakok;
- díjfizetési kedvezmények;
- a tarifacsomag leírása szerint annak díjában foglalt kiegészítő szolgáltatás(ok).

Az Előfizetőnek lehetősége van váltásra a Telenor által felkínált tarifacsomagok között. A tarifacsomagok közötti váltás feltételeit a Telenor mindenkor érvényes Díjszabásai tartalmazzák.

TARTALOMSZOLGÁLTATÓ: A Telenorral Mobil-tartalomszolgáltatás nyújtására szerződést kötött partner, aki a Mobil-tartalomszolgáltatást a Telenor hálózatának igénybe vételével nyújtja és ezért saját szolgáltatásáért önállóan felelős.

TÚLFIZETÉS: az Előfizető részére kiállított számlának (számláknak) a számlán (számlákon) szereplő összegben felüli, a befizető szándékától független befizetés bármely számlafizetési módon. A befizető személyét a Telenor nem vizsgálja. A Túlfizetés jellemző eseteit a 7.1.3.2. pont tartalmazza.

UNIVERZÁLIS EGYENLEG: Telenor Értékesítési Pontokon, a Telenor által meghatározott ATM-automatáknál, internetbankon és telebankon, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a MyTelenor-on, valamint elektronikus feltöltőkártyával feltölthető egyenleg.

UTÓLAGOS SZÁMHORDOZÁS: az Előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az Előfizetői felmondással megszűnt Előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója mint átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között.

ÜGYFÉLSZINTŰ JELSZÓ: Az Ügyfélszintű jelszó az Előfizető nevének lévő összes Számlás és Kártyás előfizetése (hívószáma) beazonosítására szolgál, melynek segítségével az előfizetéssel/előfizetésekkel kapcsolatos adatok hozzáférhetők, módosíthatók. Az Ügyfélszintű jelszó kizárólag 4 számjegyből (arab számok) állhat; nincs lehetőség szóköz, betű és írásjel használatára.

ÜZLETI ELŐFIZETŐ: Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül Egyéni Előfizetőnek.

1.6.2. Egyéb tájékoztatások:

Az Előfizetői Szerződésekre a magyar jog rendelkezései az irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az rPtk. és a 2014. március 15-ét követően kötött szerződések esetén a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az Eht.-ban foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

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

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás; a Telenor előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatának tartalmi elemei, ha a Szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentéssel egyidejűleg nem kerül sor szerződéskötésre

Új Előfizetői Szerződést kötni az alábbi módokon lehetséges:

- 2.1.1. *Üzletben írásban (jelenlévők között)*
- 2.1.2. *Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban (távollevők között)*
- 2.1.3. *Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra – telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítást megrendelve (távollevők között)*
- 2.1.4. *Ráutaló magatartással*
- 2.1.5. *Üzlethelyiségen kívül írásban (jelenlévők között)*

Az előfizetői igénybejelentéskor, illetőleg valamennyi szerződéskötési mód esetében az Előfizetői Szerződés megkötése során a Telenor ajánlatadása érdekében az Előfizetőnek minden esetben nyilatkoznia kell arról, hogy előfizetői jogviszonyát egyéni (lakossági) vagy Üzleti Előfizetőként kívánja-e létesíteni, amely nyilatkozatát visszavonni vagy azt módosítani a jelen ÁSZF 11.4. pontjában foglalt feltételek alapján jogosult.

Az Üzleti Előfizetőnek nyilatkoznia kell továbbá arról, hogy olyan végfelhasználónak minősülő mikro- vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet, amely az Eszr. 4. § (1) bek. szerinti üzleti előfizetői csoportba tartozik. Azaz foglalkoztatotti létszáma és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege:

- mikro-vállalkozás esetén 10 főnél kevesebb és legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg;
- kisvállalkozás esetén 50 főnél kevesebb és legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

E nyilatkozatát a mikro- és kisvállalkozásnak a KKV tv. 3. §-a szerint kell megtennie, míg közhasznú szervezetnek a közhasznú jogállását kell igazolnia.

Az Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésével tudomásul veszi, hogy az EESZ-en kívül a jelen ÁSZF-ben, valamint a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező mellékletekben és ezeknek a részét képező Előzetes Tájékoztatásban, valamint a

Szerződésösszefoglalóban foglaltak is az Előfizetői Szerződés részét képezik, az üzleti előfizetői szerződések kivételével, és az ott meghatározottak szerinti díjakat a Szolgáltatás igénybevételéért köteles megfizetni.

Nem minősül új Előfizetői Szerződés megkötésének:

- az áttérés Számlás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre,
- az áttérés Kártyás Előfizetésről Számlás Előfizetésre,
- az Előfizető személyének megváltoztatása, Előfizetői Szerződés átruházása (átírás),
- a tarifacsomag-váltás,
- a szolgáltatás-váltás,
- a mobiltelefonszám cseréje,
- a SIM-kártya cseréje,
- az Előfizetői Szerződés egyéb módosítása.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igénybe veheti a Szolgáltatást annak feltételei szerint.

A Telenor az Előfizető különféle elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződéseit (előfizetéseit) jogosult együtt, egy Telenor azonosító alatt nyilvántartani.

Az Előfizetői Szerződés megkötésének általános korlátai

A Telenor jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését indoklás nélkül megtagadni.

A Telenor az Előfizetői Szerződés megkötése előtt jogosult az Előfizető személyes adatait akár harmadik személyek bevonásával, hatósági nyilvántartásból való személyazonosító okmányokra vagy személyi adatokra vonatkozó adatkérés útján vizsgálni, és az Előfizetőtől az adatait igazoló okmányokat bekérni. A Telenor ellenőrizheti ezen okmányok tartalmának valóságát, kétség esetén pedig kérheti annak bizonyítását az Előfizetőtől.

A Telenorral érvényes Előfizetői Szerződést kizárólag az alábbi személyek köthetnek:

- 14. életévét betöltött, nem cselekvőképtelen állapotú természetes személy (korlátozottan cselekvőképes kiskorú);
- 18. életévét betöltött természetes személy, akinek cselekvőképességét a bíróság előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatai tekintetében nem korlátozta (cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy);
- jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság; illetőleg
- egyéb szervezet (például egyéni vállalkozó, társadalmi szervezet).

Cselekvőképtelen állapotú az a természetes személy, aki olyan állapotban van, hogy hiányzik az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége.

A Telenor érvényes Számlás, valamint eszközvásárlással együtt járó Kártyás Előfizetői Szerződést korlátozottan cselekvőképes kiskorúval, valamint cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel kizárólag törvényes képviselőjének beleegyezése esetén köt – ez esetben az EESZ tartalmazza a törvényes képviselő adatait is.

Egy Egyéni (lakossági) Előfizető legfeljebb 10 db, egy Üzleti Előfizető legfeljebb 50 db **mobil rádiótelefon szolgáltatás (azaz hanghívás) igénybevételére szolgáló Kártyás előfizetéssel (hívószámmal)** rendelkezhet – függetlenül a szerződéskötés módjától. Amennyiben az Előfizető hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás szerződés megkötését kezdeményezi – ideértve a Kártyás szolgáltatásra történő áttérést és szolgáltatás-váltást is –, úgy ezzel kijelenti, hogy a létrehozni kívánt előfizetői szerződéssel együtt a hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás előfizetéseinek (hívószámainak) száma nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizetőként a 10 db-ot, Üzleti Előfizetőként az 50 db-ot.

A hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás szerződés megkötését megelőzően a Telenor az Egyéni (lakossági) Előfizető, illetve Üzleti Előfizető esetén a szerződést aláíró személy

személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a Hatósági nyilvántartásban automatizált adatkéréssel ellenőrzi. Az előfizetői szerződés kizárólag ezen ellenőrzés megfelelő eredménye esetén köthető meg, és a Szolgáltatás nyújtása is csak ezt követően kezdődhet meg.

Az a személy (illetőleg képviselője), aki nem rendelkezik magyar hatóság által kibocsátott, személyazonosság igazolására alkalmas okmánnyal, hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetői szerződést csak a 2.1.1. és 2.1.4. pontban foglalt módokon köthet. Az üzletben történő szerződéskötéshez (2.1.1. pont) a Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmány vagy engedély személyes bemutatása szükséges.

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

A **Számlás EESZ** megkötésének feltétele, hogy a Telenor és az Egyéni (lakossági) Előfizető, valamint a kisvállalkozói ajánlattal rendelkező Üzleti Előfizető megállapodjon a magas forgalom (ÁSZF 5.2.4. pontja) alkalmazásában.

Az egyes szerződéskötési módokhoz kapcsolódó speciális szabályokat, korlátozásokat az egyes szerződéskötési módok leírása tartalmazza.

Forgalmi és szerződéskötési előleg

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

Amennyiben a Telenor ilyen előleg befizetését kéri, annak jogcímét (forgalmi előleg/szerződéskötési előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölni.

A befizetett *forgalmi előleg* összege az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsátott, teljes számlázási ciklusról szóló számla – a forgalmi-előleggel megegyező ÁFA kulcsú havi és forgalmi díjakat tartalmazó - összegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla – a forgalmi-előleggel megegyező ÁFA kulcsú havi és forgalmi díjakat tartalmazó - összege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsátott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A Telenor által készülék-vásárlás kapcsán kérhető forgalmi előleg összege előfizetésenként legfeljebb bruttó 600.000,- Ft lehet.

A befizetett *szerződéskötési előleg* az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsátott, teljes számlázási ciklusról szóló számla végösszegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla végösszege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsátott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A szerződéskötési előleg összege előfizetésenként bruttó 63.500,- Ft.

2.1.1. Üzletben történő írásbeli szerződéskötés

A Telenort az Előfizetői Szerződés megkötése során megbízottai (Telenor Partnerek, Telenor nevében eljáró, jogosultságát igazoló más személy) is képviselhetik.

A Telenor az előfizetőként szerződni kívánó személy igénybejelentése alapján **szerződéskötési ajánlatot** tesz. A Telenor szerződéskötési ajánlata tartalmazza különösen az alábbiakat:

- szerződéses konstrukció (Számlás, vagy Kártyás) lentic szerinti ismertetése;
- lefedettség vizsgálatát az igénybevételi helyen;
- a tarifacsomag, valamint a kiegészítő szolgáltatás(ok) díjait, igénybevételi feltételeit;
- az igénybevétel korlátait (ide értendő a magas forgalom összeghatára, adatmennyiségre vonatkozó, 5.2. pontjában foglaltakat is);
- a Kártyás Szolgáltatás használatát biztosító alapsomag árát, mely tartalmazza a SIM-kártyát, valamint tarifacsomag függvényében a kezdőegyenleget;
- a szerződés időtartamát (ideértve a hűségidő lejáratát);
- a nyújtott kedvezményeket és az azokhoz kapcsolódó kötelezettségeket;
- a választott szerződéses konstrukció alapján meghatározott fizetendő előleget (forgalmi, illetőleg szerződéskötési előleg);
- a Telenor hálózatához történő csatlakozás miatt esetlegesen fizetendő egyszeri csatlakozási díjat.

Számlás Előfizetés esetén az Előzetes Tájékoztatásban és az ÁSZF-ben foglaltak alapján az Előfizető és a Telenor az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a Szolgáltatást az általa megrendelt tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatások szerint igénybe veszi, melynek díját [havidíj(ak) és forgalmi díjak] a Telenor számlája alapján utólag megfizeti.

Kártyás Előfizetés esetén az Előfizető és a Telenor az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a Kártyás Előfizetést az általa feltöltött egyenleg erejéig és annak érvényességi idején belül veheti igénybe. Amennyiben a Kártyás Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget a Szolgáltatás érvényességi idején belül felhasználja, az újabb feltöltésig nem kezdeményezhet hívásokat, nem rendelhet és nem mondhat le szolgáltatásokat, azonban a bejövő hívásait lefedettségi területen fogadhatja az érvényességi időn belül.

A Telenor a szerződéskötés előtt igazolható módon az alábbi tájékoztatásokat is megadja:

- Az EESZ fennállása alatt vagy megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül a Telenor az Előfizető kérésére - évente egyszer - ingyenesen, 8 napon belül rendelkezésre bocsátja az Előfizetői Szerződés Előfizető által megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentumot tartós adathordozón, vagy - internet-szolgáltatásra kötött EESZ-t kivéve - előfizetői kérésre papíralapon nyomtatott formában (az igénylés feltételei: ÁSZF Számlás és Kártyás Díjszabás / Azonnali szerződéses állapot);
- hűségidő vállalása esetén a határozatlan és eltérő határozott idejű szerződéskötés lehetőségei, részletes feltételei (előnyök-hátrányok bemutatása);
- a hűségidő vállalása esetén az EESZ teljes időtartama alatt az Előfizetőt terhelő fizetendő díjakat és költségeket szolgáltatásonként elkülönítve és összesítve.

Amennyiben hűségvállalás nem történik, vagy Kártyás szerződéskötés történik, a hűségvállalásra vonatkozó tájékoztatásokat a Telenor nem adja meg.

A határozott idejű EESZ esetén a határozott időtartam lejártának napjáról a Telenor az EESZ megkötését vagy a szolgáltatás aktiválását követő 8 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

A Telenor a szerződéskötéskor tájékoztatást nyújt továbbá a 2.5. pont szerinti felmondás lehetőségéről.

Az **Előfizetői Szerződés** üzletben (Értékesítési Ponton) az Előfizető és a Telenor általi aláírásával, illetve a szerződéskötéskor hatályos és az adott Előfizetőre irányadó Díjszabásban meghatározott szerződés megkötésekor előre fizetendő díjak kiegyenlítésével **jön létre**. Amennyiben a technikai feltételek adottak az Értékesítési Ponton, akkor az Előfizető az aláírását digitális módon is rögzítheti. Digitális aláírás-rögzítés esetén kezelt személyes adatok körét az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. A digitális aláírás-rögzítésről szóló részletes tájékoztató a Telenor honlapján és Értékesítési Pontjain található.

A Telenor, illetve megbízottai kötelesek az **Előfizetői Szerződés** megkötését megelőzően a Szerződésösszefoglaló, megkötésével egyidejűleg pedig az EESZ írásban, elektronikus úton, tartós adathordozón vagy papíron az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Digitális aláírás-rögzítés útján megkötött EESZ esetén az EESZ-t a Telenor elektronikus formában, MyTelenor fiókon keresztül bocsátja az Előfizető rendelkezésére, de az Előfizető igényelheti az EESZ-t nyomtatott formában is.

A Telenor az **ÁSZF-et és annak részét képező Előzetes Tájékoztatót** könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékkal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is honlapján az alábbi elérhetőségen bocsátja rendelkezésre: <https://www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>.

E pontban foglaltak szerint van lehetőség arra, hogy az aktív kártyás hívószám Felhasználója az általa használt hívószámra szerződést kössön („**Felhasználó általi szerződéskötés**”) – az alábbi feltételekkel:

- a Felhasználó az aktív kártyás hívószám használatát valószínűsíti (pl. a SIM kártya bemutatásával);
- e szerződéskötési lehetőséggel a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám Használója nem élhet;
- E szerződéskötési lehetőséggel lakossági és üzleti Előfizetői szerződés is létesíthető.

E bekezdés szerinti, Felhasználó általi szerződéskötést a Telenor a honlapján jelzett időponttól kezdődően visszavonásig biztosítja.

2.1.2. Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés

Az **Expressz csomagra történő szerződéskötés** esetén a Szolgáltatás a Telenor vagy más kiskereskedelmi partnerei által forgalomba hozott, a Kártyás Díjszabásban szereplő, készülék nélküli (csak SIM-kártya), valamint esetenként készülékkel (SIM-kártya + eszköz) értékesített olyan Kártyás Előfizetést jelent, amely a Telenor által nyújtott távközlési szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a Szolgáltatás díjának előzetes megfizetése mellett.

Az Előfizető az Expressz csomag **csomagolásán feltüntetett dátumtól számított 15 hónapon belül** tud az adott hívószámnak a csomagban megtalálható SIM-kártyával való használata érdekében Előfizetői Szerződést kötni. Az adott időszak leteltét követően a megvásárolt Expressz csomagra nem lehet szerződést kötni.

Expressz csomagra a Telenor kizárólag természetes személlyel köt szerződést („**Expressz regisztráció**”), elsősorban az alábbi módokon:

- A Telenor hálózatából díjmentesen hívható 171/+36202111171 számon – szóbeli szerződéskötéssel („telefonos Expressz regisztráció”).
- Bármely hálózatból elérhető, díjköteles **+3620/200-0000-s** számon – szóbeli szerződéskötéssel („telefonos Expressz regisztráció”).

- A Telenor „online ügyfélszolgálati oldalain történő regisztrációt követően, internetes felületen történő írásbeli szerződéskötéssel („online Expressz regisztráció”).

A **Telenor szerződéskötési ajánlata** az Előfizető által korábban megvásárolt Expressz csomag dobozán, illetve az abban elhelyezett tájékoztatóban található; valamint irányadó az ÁSZF részét képező Előzetes Tájékoztatás is.

Mindezek mellett a Telenor megadja a 2.1.1. pontban foglalt szerződéskötés előtti és szerződéskötéskori tájékoztatásokat, továbbá a szerződéskötési módra tekintettel az Fszr. által előírt tájékoztatásokat is.

Az Expressz csomagra megkötött Előfizetői Szerződésekre tarifacsomag függvényében az **ÁSZF Kártyás Előfizetésekre** vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik, illetve, ha a szöveggörnyezetből más nem következik.

Amennyiben az Előfizető nem adja meg a 2.2. pontban meghatározott adatokat, vagy a megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, illetve azok nyilvánvalóan valótlanok, hamisak, úgy a **Telenor a szerződéskötést megtagadja**.

Az Expressz regisztráció során a **Telenor tájékoztatja az Előfizetőt** arról, hogy az Fszr. alapján a szolgáltatás nyújtásának 14 napon belüli megkezdésére tekintettel, nem áll jogában a szerződéstől a későbbiekben *elállni*, amennyiben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére a szerződéskötést követő 14 napon belül sor kerül, úgy az Előfizetőt ebben a határidőben indokolás nélküli *felmondási jog* illeti meg, amely esetben a felek egymással elszámolni kötelesek, a 2.5. pontban írt rendelkezések szerint. Az Előfizető ezen tájékoztatást követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdje.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az Expressz regisztráció során később megállapíthatóan **hamis, valótlan adatokat adott meg** a Szolgáltató részére, illetve nem a saját adatait adta meg, valamint a Telenor adatok egyedileg történő külön egyeztetésére vonatkozó SMS-értesítésének nem tesz eleget, a Telenor az Előfizetői Szerződést nem létező szerződésnek tekinti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy érvénytelenség esetén az igénybe vett szolgáltatások díját a Telenor nem téríti vissza.

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

Hatósági nyilvántartás útján történő adategyeztetési kötelezettség szerződéskötés előtt

A Telenor, az **Előfizető adatainak ellenőrzéséhez** a Hatósági nyilvántartás vagy – az Előfizető hozzájárulása alapján – hasonló célú, a Hatósági nyilvántartás adatain alapuló adatbázis adatait felhasználja. Amennyiben az ellenőrzés az Előfizető által megadott adatokat nem igazolja, és azok eltérnek a Hatósági nyilvántartás által szolgáltatott adatoktól, vagy a hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás előfizetés kapcsán az Előfizető nem járul hozzá a Hatósági nyilvántartás adatain alapuló adatbázis használatával történő ellenőrzéshez, az Előfizetői Szerződés nem jön létre, mely esetben a hanghívásra alkalmas hívószámon a Szolgáltatás nyújtása nem kezdődhet meg, illetve el kell számolni a Telenor által esetlegesen nyújtott szolgáltatások ellenértékével.

2.1.2.1. Telefonos Expressz regisztráció – speciális szabályok

Az Expressz csomagra vonatkozó Kártyás előfizetői jogviszony telefonos szerződéskötés esetén a Telenor-ajánlat Előfizető általi kifejezett elfogadásával jön létre – a 2.1.2. pontban az adatok egyeztetésre vonatkozó szabályok alkalmazása mellett.

A telefonos Expressz regisztráció során az Előfizető elfogadja, hogy a szóban kötött Előfizetői Szerződésről a Telenor a szerződéskötést követő 8 napon belül az üzletben írásban megkötött EESZ-el azonos adatokat tartalmazó dokumentumot („Expressz EESZ”), valamint az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat elektronikus úton, letölthető, nyomtatható formában tartós adathordozón teszi számára elérhetővé. A dokumentumok rendelkezésre bocsátásáról a Telenor az Előfizetőt az általa megadott e-mail címen vagy mobil hívószámon tájékoztatja.

2.1.2.2. Online Expressz regisztráció – speciális szabályok

Az Expressz csomagra történő internetes szerződéskötéshez a szerződéskötési felületen regisztrálni szükséges (a regisztráció díjmentes). E módon történő szerződéskötéssel az Előfizető egyben teljes jogú MyTelenor felhasználó is lesz.

Az Expressz csomagra vonatkozó Kártyás előfizetői jogviszony internetes szerződéskötés esetén az Előfizető Telenor-ajánlatot elfogadó nyilatkozatának Telenorhoz történő megérkezésével jön létre – a 2.1.2. pontban az adatok egyeztetésre vonatkozó szabályok alkalmazásával. Az online Expressz regisztrációval kötött Előfizetői Szerződés távollévők között írásban megkötött szerződésnek minősül.

A Telenor az online Expressz regisztrációt (az interneten megkötött Előfizetői Szerződést) e-mailben 48 órán belül visszaigazolja, illetve az Előfizetőnek az általa megadott e-mail címre a visszaigazolástól számított 5 napon belül a Telenor által elektronikus úton aláírt EESZ valamint az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat tartalmazó dokumentum hozzáférésehez szükséges adatokat megadja.

2.1.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítást megrendelve történő szerződéskötés

A Telenor Értékesítési pontjain, Telefonos Ügyfélszolgálaton, valamint a telenor.hu internetes felületen **új Előfizetői Szerződést** kizárólag természetes személy köthet.

A **Telenor ajánlatára**, valamint **szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatására** a 2.1.1. pontban foglaltak irányadók. A Telenor a szerződéskötési módra tekintettel biztosítja az Fszr. által előírt tájékoztatások megadását is.

A Számlás vagy Kártyás előfizetői jogviszony amennyiben a személyes adatok ellenőrzése alapján a szerződéskötésnek akadálya nincs,

- telefonos szerződéskötés esetén a Telenor-ajánlat Előfizető általi kifejezett elfogadásával;
- internetes szerződéskötés esetén az Előfizető Telenor-ajánlatot elfogadó nyilatkozatának Telenorhoz történő megérkezésével
- üzletben írásban készülék kiszállítást megrendelve történő szerződéskötés esetén az előfizetői igényre adott, az igényelt készülék későbbi kiszállítására vonatkozó Telenor-ajánlat Előfizető általi elfogadásával (a megrendelőlap aláírásával)
jön létre.

A Telenor az interneten megkötött Előfizetői Szerződést e-mailben 48 órán belül **visszaigazolja.**

A Telenor a fenti szerződéskötési módok esetén az Előfizető által megjelölt időpontban és címen gondoskodik a Szolgáltatás igénybevételéhez szolgáló eszközök (pl. SIM-kártya, készülék) és dokumentáció **kiszállításáról**. A szerződéskötéstől történő **elállásnak minősül**, amennyiben nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció Előfizető általi sikeres személyazonosítást követő átvételére.

Az ekként megkötött **EESZ hatálybalépésére** az Előfizető által a kiszállításkor – személyazonosítást követően – aláírt átvételi dokumentációnak a Telenor általi feldolgozásakor, legkésőbb a sikeres kiszállítást követő munkanapon kerül sor, amelyről a Telenor SMS-értesítést küld.

A Telenor ezen szerződéskötési módok esetében **az EESZ-t a hatálybalépést követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül bocsátja az Előfizető rendelkezésére** elektronikus dokumentum formájában tartós adathordozón.

E pontban foglaltak szerint van lehetőség arra, hogy a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám Felhasználója az általa használt hívószámra szerződést kössön („**Felhasználó általi szerződéskötés**”) – az alábbi feltételekkel:

- a Felhasználó a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám használatát valószínűsíti;
- e szerződéskötési lehetőséggel a hívószám Használója nem élhet;
- a Telenor az EESZ-t és az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat kizárólag elektronikus úton teszi elérhetővé.

E bekezdés szerinti, Felhasználó általi szerződéskötést a Telenor a honlapján jelzett időponttól kezdődően visszavonásig biztosítja.

2.1.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés

A Kártyás Előfizető **egyenlegfeltöltése**, illetőleg a Telenor **szerződéskötési ajánlatának kifejezett, tevőleges magatartással történő elfogadása** esetén új, határozott idejű előfizetői szerződés jön létre, melyre az egyenlegfeltöltés, illetve magatartás kifejtése időpontjában hatályos ÁSZF irányadó, azonban a Telenor az egyenlegfeltöltést, illetve a magatartás kifejtését megelőzően fel nem használt összeget jóváírja az Előfizető új egyenlegén.

Az új jogviszony létrejöttét követő 8 napon belül a **Telenor nem küld az Előfizető számára EESZ-t** – tekintettel arra, hogy azzal az Előfizető már rendelkezik (a korábbi szerződésének rendelkezései irányadók, kivéve a szerződés időtartama).

2.1.5. Üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés

Az üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői Szerződésekre az ÁSZF **üzletben megkötött Számlás Előfizetésekre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni**, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik, illetve, ha a szövegkörnyezetből más nem következik.

A Telenort az Előfizetői Szerződés megkötése során megbízottai (Telenor nevében eljáró, jogosultságát igazoló más személy) is képviselhetik.

A Telenor az előfizetőként szerződni kívánó személy igénybejelentése alapján **szerződéskötési ajánlatot** tesz.

Üzlethelyiségen kívül kizárólag Számlás Előfizetési szerződés köthető az üzletekben elérhető ajánlatokhoz képest limitált számú tarifacsomagra és kiegészítő szolgáltatásra.

Üzlethelyiségen kívül kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető és a Telenor az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a Szolgáltatást az általa megrendelt tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatások szerint igénybe veszi, melynek díját [havidíj(ak) és forgalmi díjak] a Telenor számlája alapján utólag megfizeti.

A Telenor az üzlethelyiségen kívüli szerződéskötés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban és címen gondoskodik a Szolgáltatás igénybevételéhez szolgáló eszközök (pl. SIM-kártya) és dokumentáció **kiszállításáról**. A szerződéskötéstől történő **elállásnak minősül**, amennyiben nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció

Előfizető általi átvételére. A szerződéskötés során a Telenor nevében eljáró személy készpénz vagy bármilyen más készpénzt helyettesítő fizetési eszköz átvételére nem jogosult.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok igazolásul elfogadott dokumentumok részletes leírását az ÁSZF 5. melléklete tartalmazza.

2.2.1. *Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

a) Magánszemélyek:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma/útlevel száma/jogosítvány száma és lakcímkártya száma;
- állampolgárság;
- állandó lakóhely, tartózkodási hely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;
- egyéb azonosító okmány száma – értékesítési akciótól függően;
- korlátozottan cselekvőképes kiskorú vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatai tekintetében korlátozott személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;
- az Előfizető számlázási címe;
- szükség esetén pénzforgalmi számlaszám;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, telefonszám).

b) Azon gazdasági társaságok, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók¹, akik úgy nyilatkoztak, hogy egyéni előfizetőként történő ügykezelést igényelnek:

- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma;
- szükség esetén bankszámlaszám;
- székhely;
- az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- képviselőjének fenti adatai;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, telefonszám).

2.2.2. *Expressz csomagra történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

A **telefonos Expressz regisztrációhoz** a 2.2.1. pontban foglalt adatok szükségesek.

Az **online Expressz regisztrációhoz** a 2.2.1. pontjában foglalt adatokon túl a következőkre is szükség van:

- Aktiválandó telefonszám;

¹ Egyéni vállalkozók és velük egy tekintet alá eső jogi státuszú előfizetők esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez.

- Aktiválandó telefonszámhoz tartozó SIM-kártya száma (a SIM-kártya hátoldalán található ICC szám);
- MyTelenor-os felhasználói név, melyet az ügyfél adhat meg;
- MyTelenor-os jelszó.

2.2.3. ***Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos, valamint internetes felületen keresztül történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok***

A telefonos, illetve internetes szerződéskötéshez a 2.2.1. pontban foglalt adatok szükségesek.

2.2.4. ***Ráutaló magatartással történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok***

A szerződéskötési módra tekintettel a Telenor már rendelkezik a szükséges előfizetői adatokkal, így a szerződéskötéskor nem szükséges előfizetői adat megadása.

2.3. **A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, estleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A Telenor a Szolgáltatást kizárólag **Magyarország területén, a mindenkori lefedettségi területen** nyújtja. A hálózat kiépítettségéről rendszeresen frissített, jogszabályi követelményeknek megfelelő lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, amely a honlapján keresztül érhető el. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával is tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről a Telenor Értékesítési Pontjai is tájékoztatást tudnak nyújtani.

Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Telenornak nem áll módjában felelősséget vállalni.

A Telenor a **Szolgáltatást** díj ellenében, az irányadó jogszabályokra való tekintettel a jelen ÁSZF (és mellékletei) alkalmazása mellett biztosítja.

A Szolgáltatás az Előfizetőnek használatra átadott **SIM-kártyával** vehető igénybe. Az Előfizető köteles az SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező eszközben használni.

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen igénybe venni.

Az Előfizető a hanghívás igénybevételére alkalmas **Kártyás előfizetését nem értékesítheti tovább.**

A Telenor által biztosított személyi feltételek: Az Előfizetők kiszolgálását, a Szolgáltatás teljesítését a Telenor szakképzett személyzettel végzi. A Telenor Értékesítési Pontjai, valamint Telefonos Ügyfélszolgálat (1220), Telenor Infovonala (+3620/200-0000) működtetésével törekszik az Előfizetők legteljesebb kiszolgálására.

Szolgáltatási idő: A Telenor Szolgáltatását folyamatosan végzi. Az esetleges minőségi hibákról, alapszolgáltatás – ezen minőségi hibák okán való – elérhetetlenségéről, korlátozott elérhetőségéről a 4. pont rendelkezik. A Szolgáltató mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartásról az 5.1.1. pont nyújt tájékoztatást.

2.4. A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva

2.4.1. Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés esetén

Az Előfizetői Szerződés alapján a Telenor az érvényesen megkötött Előfizetői Szerződés **hatálybalépésének időpontjától számítottnan az Előfizetővel megállapodva legfeljebb 30 napon belül vállalja** a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését az Előfizető részére. A fentiekől eltérően a felek ettől későbbi időpontban is megállapodhatnak, ekkor a Telenor az érvényes Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított ezen határidőn belül vállalja a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését a Telenor az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem tudja az általa vállalt, vagy a fentiek szerinti megállapodásban rögzített időpontban megkezdni, akkor a felek új határidőben állapodhatnak meg.

Kártyás Előfizetés esetén az Előfizetői Szerződés megkötése után a SIM-kártya haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül aktiválásra kerül, azaz a Telenor a szolgáltatás nyújtását megkezdi, míg a díjköteles forgalom lebonyolítása – a kezdőegyenleget tartalmazó tarifacsomagokra kötött előfizetői szerződés kivételével – az egyenleg feltöltéséhez kötött (lásd 1.6.1. pont „Egyenlegfeltöltés” és 7.2.3. pont). Az aktiválás tényéről és a rendelkezésre álló kezdőegyenlegről a Telenor SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltatás érvényességi idejének számítása ekkor kezdődik.

A Kártyás Előfizetés, a szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya és az előfizetői hívószám érvényességi idejét az ÁSZF 7. pontja (és a Kártyás Díjszabás) tartalmazza.

2.4.2. Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén

Az Expressz regisztráció esetén a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése megegyezik a szerződéskötés időpontjával.

2.4.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés esetén

A Telenor új Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos vagy internetes felületen távollévők között történő, valamint üzletben írásban készülék kiszállítását megrendelve történő szerződéskötés esetén a személyes adatokra és szerződéskötési akadályokra kiterjedő, pozitív eredményű adatellenőrzés és **az átvételi dokumentáció személyazonosítást követő aláírása napját követő munkanapon kerül sor a szerződés hatálybalépésére**, amelyet követően legkésőbb **30 napon belül kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását**.

A Telenor nem kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását az alábbi esetekben:

- ha nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció Előfizető általi átvételére – mely a szerződéskötéstől történő elállásnak minősül.
- ha az Előfizető még a szolgáltatás aktiválása előtt él az Eszr. és az Fszr. által biztosított, szerződéskötést követő 14 napon belüli indoklás nélküli elállási jogával.
- ha a hanghívás igénybevétele alkalmas Kártyás szerződés megkötését megelőzően nem kerül sor az Egyéni (lakossági) Előfizető, illetve Üzleti Előfizető esetén a szerződést aláíró személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényessége ellenőrzésére a Hatósági nyilvántartásban, vagy az adatellenőrzés eredménye nem megfelelő.

2.4.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén

A szerződéskötési módra tekintettel a Telenor a Szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződésre tekintettel a szerződéskötéskor megkezdi.

2.5. A Szolgáltatás nyújtás megkezdését követő 14 napon belüli, szolgáltatás-minőségi probléma miatti Előfizető általi rendkívüli felmondás feltételei

Az Előfizető a szerződéskötést követően **a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az EESZ-t azonnali hatállyal felmondhatja**, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azért szűnt meg, mert az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt Igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az EESZ-ben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe; avagy amennyiben az internet-hozzáférési szolgáltatás nem teszi lehetővé az EESZ alapján nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Az Előfizető a **felmondását a 12.4. pont szerint közölheti**. 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 felmondási csatorna igénybevétele és eszközvásárlás esetén a felmondás közlését követő 14 napon belül Telenor Értékesítési Ponton elszámolni.

A felek közötti elszámolás

A jelen pontban foglalt megszűnési ok kapcsán a Telenor az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatban csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy az igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások díját követelheti. A Telenor az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatban egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számít fel.

Amennyiben a szerződéskötés **eszközvásárlással** járt, úgy az elszámolás során – amennyiben az Előfizető a 3.7 pontban megjelölt eszközt le kívánja adni – a Telenor képviselője szemrevételezéssel a helyszínen megvizsgálja az eszközt, melynek eredményét az Előfizetőnek a helyszínen átadott „Eszköz elszámolás nyomtatvány”-on feltünteti. Az elszámolás kapcsán a Telenor az alábbiakat követelheti:

- A 3.8.2 pontban a „kötbér mértékét meghatározó eszköz kedvezmények összesen” sorban található összeget, amennyiben az Előfizető az ott meghatározott eszközt nem adja le, vagy annak állapota a leadáskori vizsgálat alapján nem „kiváló” (azaz az eszköz nem karcmentes, gyári állapotú, vagy gyári tartozékainak bármelyike, doboza hiányzik, vagy nem kiváló állapotú).
- A 3.7 pontban foglalt eszköz leadását követően a Telenor vagy közreműködője által elvégzett bevizsgálás során megállapított, esetlegesen okozott kár megtérítését – tekintet nélkül arra, hogy a leadáskori szemrevételezéses vizsgálat eredménye szerint a készülék állapota „kiváló” értékelést kapott. Ennek kapcsán a Felek 10.000 Ft kötbérösszegben állapodnak meg azzal, hogy a Telenor az ezt meghaladó kárát is érvényesítheti a Polgári Törvénykönyv alapján.
- A szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy az igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások díját.

Az elszámolás alapján a **Telenor fizetési kötelezettségét** az előfizetői elszámolás megtörténtétől számított 30 napon belül – amennyiben ilyen adat rendelkezésére áll –

banki átutalással, vagy postai úton teljesíti; míg az **Előfizető fizetési kötelezettségét** a Telenor által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőn belül teljesíti.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Telenor koncessziós szerződés alapján **komplex elektronikus hírközlési szolgáltatást és műsorterjesztési szolgáltatást (Szolgáltatás) nyújt** Magyarország területén, előbbi a koncessziós szerződésben meghatározott frekvenciatartományok használatával.

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

A Telenor az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a Szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni. A Szolgáltatás Előfizetői Szerződés szerinti teljesítéséért – a Telenorral hálózati szerződésben álló más hírközlési szolgáltatók hálózati rendszerének meghibásodása, annak nem megfelelő minősége vagy a roaming-szolgáltató hibás teljesítése kivételével – az Előfizető felé továbbra is a Telenor felelős.

A Telenor által nyújtott mobil rádiótelefon és internet szolgáltatás **nem** egyetemes szolgáltatás.

A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára rendelkezésre bocsátott mindenkorai szolgáltatásokról és támogató eszközökről a Telenor a honlapján, valamint az elérhetővé tett külön tájékoztatóiban ad információkat.

3.1.1. Alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatás keretein belül a Telenor elérhetőséget biztosít azon távközlési szolgáltatók mobil rádiótelefon-hálózatához, vezetékes hálózatához, amelyekkel erre vonatkozóan hálózati szerződése van érvényben. A belföldi összeköttetéseken túl lehetőség van nemzetközi hívások igénybevételére is.

Az alap- és kiegészítő szolgáltatások részletes leírása, igénybevételi feltételei, valamint díjazása megtalálható az Díjszabásban.

Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei Számlás Előfizetés esetén

- Előfizetői Szerződés megkötése;
- egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- a Telenor által a szerződéskötés kapcsán kért előleg megfizetése;
- a tarifacsomag havidíjának és a forgalmi díjak utólagos megfizetése a kiküldött számla alapján;
- az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása,
- a Telenor által átadott SIM-kártya rendeltetésszerű használata,
- a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz birtoklása.

Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei Kártyás Előfizetés esetén:

- Előfizetői Szerződés megkötése;
- egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- Kártyás alapcsomag díjának megfizetése;
- a Kártyás Szolgáltatás az érvényességi időn belül vehető igénybe, melyet a 9.2. pont és a Kártyás Díjszabás tartalmaz.

- Amennyiben a Kártyás Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget az érvényességi időn belül felhasználja, újabb feltöltésig forgalmat nem kezdeményezhet, kiegészítő szolgáltatásokat nem rendelhet és nem mondhat le, azonban az érvényességi időn belül a bejövő hívásait fogadhatja.
- Az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása.
- a Telenor által átadott SIM-kártya rendeltetésszerű használata,
- a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz birtoklása.

Az alapszolgáltatások részletezése:

- *A Telenor hálózaton belül kezdeményezett és Telenor telefonszámra irányuló hívás*
A mobiltelefonról a Telenor hálózaton belülre irányuló hívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.
- *Belföldi, a Telenor hálózaton belül kezdeményezett, más mobil- és vezetékes hálózatokba, valamint helytől független elektronikus szolgáltatók hálózatába irányuló hívás*
A mobiltelefonról belföldre, a Telenor hálózaton kívülre irányuló távhívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.
- *Nemzetközi hívás*
A mobiltelefonról külföldre irányuló nemzetközi távhívásra a nemzetközi előtét (+ jel vagy 00), az országhívószám, az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával van mód.
- *Internet-elérés mobil internet és bennefoglalt mobil internet adatmennyiséget tartalmazó hangalapú tarifacsomagok esetén*

Mobil internet tarifacsomag:

Adatátviteli eszközről a SIM-kártya behelyezése, az eszköz telepítése, a gyártói használati útmutató alapján az eszköz, valamint a hozzáférési pont („net APN”) pontos beállítása, vagy amennyiben a készülék szoftvere ezt lehetővé teszi, akkor a „Csatlakozás” illetve „Kapcsolódás” menüpontra kattintás után elérhető szolgáltatás, melynek bontásához a „Kapcsolat bontása” illetve „Szétkapcsolás” menüpontra kattintás szükséges.

Mobil internet adatmennyiséget tartalmazó hangalapú tarifacsomag:

Az internetkapcsolat létesítéséhez az arra alkalmas mobiltelefon készüléken a SIM-kártya behelyezése, a gyártói használati útmutató alapján az adathasználat engedélyezése, illetve a készülék, valamint a hozzáférési pont („online APN”) pontos beállítása szükséges.

A gyári beállítások függvényében, külön interakció nélkül a mobiltelefon készülék, illetve adatátviteli eszköz, valamint az ezekre telepített szoftverek és applikációk a helyes beállításokkal automatikusan adatot tudnak forgalmazni (akár a háttérben, jelzés nélkül is) addig, amíg a mobilhálózaton keresztüli adathasználat engedélyezve van.

A GPRS-forgalom az átvitel során generálódott hívásadatokban szereplő letöltött és feltöltött adatmennyiség összege, mely a hasznos adatok mellett az információt vezérlő és ellenőrző, valamint annak védelmét szolgáló kiegészítő adatokat is tartalmaz. Ezen kiegészítő adatokért is díj fizetendő.

3.1.2. **Kiegészítő szolgáltatások**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy annak módosításakor nyilatkozik arról, hogy az alapszolgáltatásokon túl mely kiegészítő szolgáltatásokat szeretné igénybe venni. A kiegészítő szolgáltatások általános igénybevételi feltétele: a Telenor jogosult arra, hogy a kiegészítő szolgáltatások nyújtását megszüntesse, melyről Előfizetőit kellő időben és megfelelő módon értesíti. Ezen túlmenően amennyiben az Előfizető az általa megrendelt kiegészítő szolgáltatást 3 hónapig – vagy az adott szolgáltatás vonatkozásában ettől eltérően meghatározott ideig – aktívan nem használja, úgy a Telenor jogosult azt előfizetéséről törölni. A kiegészítő szolgáltatások megrendelésére és lemondására a mindenkor hatályos ÁSZF szerint van lehetőség. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételi feltételei és díjazása a Díjszabásokban található.

Kiegészítő szolgáltatások különösen:

- mobilinternet szolgáltatás – ide értendő a feltöltőkártya felhasználása útján igénybe vehető jutalom mobilinternet (extra net) is
- adathívás alapú szolgáltatás
- közvetített szolgáltatások

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatásokon túl az Előfizető további kiegészítő szolgáltatásokat is szeretne igénybe venni, vagy lemondani, azokat a Telenor szerződésmódosításként kezeli. A kiegészítő szolgáltatások megrendelési, lemondási, módosítási és lekérdezési módjairól az Előfizető a Telenor honlapján, vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton tájékozódhat.

3.1.3. **Műsorterjesztési szolgáltatás**

A műsorterjesztési szolgáltatás keretében a Telenor televíziós csatornákat („lineáris”) és lekérhető műsorokat („video on demand”) tesz elérhetővé meglévő ügyfelei részére csomagokban elérhető ingyenes és havidíjas szolgáltatásként. A műsorterjesztési szolgáltatás feltétele a Telenorral fennálló előfizetői jogviszony, illetve díjmentes regisztráció a <http://mytv.telenor.hu> oldalon vagy a Telenor MyTv App-ban (alkalmazásban).

Az műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének feltétele havidíjas előfizetési csomagok esetében a havi előfizetési díj megfizetése a Díjszabásban foglalt feltételek szerint.

A regisztráció alkalmával az Előfizető Telenoros hívószámát adja meg felhasználónévként, a Telenor a belépéshez jelszót küld. Regisztrációt követően az Előfizető bizonyos számú ingyenes élő televízió csatornát nézhet. Az Előfizető a regisztrációt és a Szolgáltatásba történő belépést követően tudja megrendelni a fizetős tartalmakat személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain, a MyTelenor-on, a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával, a MyTelenor alkalmazásban és a <http://mytv.telenor.hu> honlapon.

A jelszó titokban tartásáért kizárólag az Előfizető felel. Az Előfizető a Telenort haladéktalanul értesíti, amennyiben a felhasználói azonosítójával vagy jelszavával kapcsolatosan bármilyen visszaélésről szerez tudomást.

Az Előfizető a Szolgáltatásokat kizárólag saját személyes, magánjellegű célra használhatja fel, azokat tovább nem értékesítheti, azok bármiféle üzleti jellegű, haszonszerzés céljából történő vagy nyilvános felhasználása tilos.

A Műsorterjesztési szolgáltatás részletes leírása, igénybevételi feltételei, valamint díjazása megtalálható az Díjszabásokban.

A Szolgáltató nem felel a Műsorterjesztési szolgáltatás más szolgáltató által nyújtott internetkapcsolat hibájából eredő hozzáférhetetlenségéért vagy hibás működéséért.

3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Telenor a Szolgáltatást kizárólag Magyarországon, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A Telenor a Műsorterjesztési szolgáltatást kizárólag Magyarországon teszi elérhetővé. Ha az Előfizető ideiglenesen az Európai Unió valamely tagállamában tartózkodik, akkor a Műsorterjesztési szolgáltatást az Előfizető külföldről is igénybe veheti.

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

A barangolási (roaming) szerződés a Telenor és a külföldi mobil rádiótelefon szolgáltató között létrejött olyan kétoldalú megállapodás, amely biztosítja a szerződő felek előfizetői számára a szolgáltatások kölcsönös igénybevételét a másik fél hálózatában, és amely szolgáltatás igénybevételének elszámolása a szolgáltatók között a roaming szerződésben meghatározott feltételek szerint történik (a továbbiakban roaming szolgáltatás).

A roaming szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a Telenor Előfizetői saját előfizetői hívószámukat használva külföldön is hívásokat kezdeményezzenek és fogadjanak, SMS-t küldjenek és fogadjanak, hangposta-üzeneteiket lehallgassák, egyenlegüket feltöltsék, egyéb szolgáltatásokat (például GPRS-roaming, MMS-roaming, feltétel nélküli átirányítás, hívószámküldés tiltása) vegyenek igénybe. Ez alól kivételt képeznek azon Előfizetők, akik ezen szolgáltatás letiltását kérték a Telenortól.

Roaming szolgáltatás igénybevétele esetén a hívni kívánt számokat nemzetközi formátumban (például +36201234567) kell tárcsázni, illetve érdemes azokat ilyen formában elmenteni, mert ezen a módon biztosan létrejön a kapcsolat. Fontos tudni, hogy abban az esetben, amikor Előfizető külföldi tartózkodása esetén hívást fogad, nemcsak a hívó fél, hanem maga a külföldön tartózkodó Előfizető is fizet a hívás fogadásáért. A hívó fél által kezdeményezett hívás a honos hálózatra irányuló hívás díjszabása alapján kerül kiszámlázásra, míg a hívott fél a Díjszabásban található hívásfogadás díja szerint fizet. A hívás költsége ezáltal két részre oszlik, egy országhatáron belüli és egy országhatáron túli részre. A roaming során külföldön fogadott hívások mindenkori díjait a Díjszabások tartalmazzák.

Szolgáltató a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon és feltételekkel 2014. július 1-től biztosítja annak lehetőségét, hogy a barangolást végző Előfizetői a Szolgáltatóval szerződött alternatív roaming szolgáltatók által csomagként kínált szabályozott hangátviteli, adatátviteli és SMS-szolgáltatást vegyenek igénybe az Európai Unión belül. Az alternatív roaming szolgáltatók által kínált szabályozott hangátviteli, adatátviteli és SMS-szolgáltatást az Előfizető meglévő előfizetésével és SIM kártyájával, ezek módosítása vagy cseréje nélkül veheti igénybe. A Szolgáltatóval szerződött alternatív roaming szolgáltatóinak mindenkori listáját a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

Barangolási (roaming) díjak számlázása

Az Előfizető számára a külföldön igénybe vett barangolási szolgáltatások mindenkori, Díjszabásban foglalt díját a Telenor számlázza ki, tehát az Előfizető a vele előfizetői szerződést kötött Telenor díjszabása szerint téríti meg az igénybe vett roaming szolgáltatások díját. Reklamáció esetén, az Előfizető a Telenorhoz fordulhat panaszával. A

Telenor a panaszt kivizsgálja, nem felelős azonban a roaming-szolgáltató hibás teljesítéséért, valamint az Előfizetőt ebből eredően ért károkért.

A Telenor külön felhívja az Előfizető figyelmét, hogy külföldön a fogadott hívásokért is a Díjszabásban foglalt forgalmi díjat kell fizetni. A Telenor által az Európai Unión belüli roaming hívásokért kiszabható legmagasabb díjat az 531/2012/EU rendelet határozza meg.

A roaming során a Telenor által küldött üzenetek:

Welcome SMS

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

Bon Voyage SMS

A Telenor a szolgáltatási területétől eltérő országba való belépésükkor a külföldön barangoló Előfizetőinek SMS üzenetet küld (Bon Voyage SMS), amelyben tájékoztatja őket a társszolgáltató hálózata használatával kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról.

EU tájékoztató SMS

A Telenor bármely EU-tagországba történő belépésükkor SMS üzenetben tájékoztatja külföldön barangoló Előfizetőit a számukra kiszabható legmagasabb beszédhívás, SMS és adatforgalmi díjakról. Az EU tájékoztató SMS szolgáltatás bármikor díjmentesen lemondható, illetve újból megrendelhető.

3.3. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait; továbbá információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé

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

Amennyiben az Előfizető mobiltelefon készülékének operációs rendszere lehetővé teszi, a „112” segélyhívószámra irányuló hanghívás esetén, azzal egyidejűleg automatikusan sor kerül a készüléket használó tartózkodási helyének pontosabb meghatározására szolgáló adatok továbbítására is. Ebben az esetben a készülékbe épített helymeghatározó rendszer által megállapított lokációs adatokat a készülék SMS-ben továbbítja segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás részére. Az ilyen SMS küldése belföldön díjmentes, a készülék operációs rendszere ezt a háttérben végzi el (a készülék használója részére az üzenetkezelő alkalmazás segítségével nem előhívható). Bizonyos körülmények között (pl. GPS jel hiánya, készülék alacsony töltöttsége) az adattovábbítás nem garantálható.

A Telenor a Szolgáltatás korlátozása, valamint csökkentett Szolgáltatás esetén is biztosítja a lefedettségi (besugárzási) területen az Előfizető számára a segélykérő hívások továbbítását.

A Telenor SIM-kártya mobiltelefonba történő behelyezése nélkül is biztosítja a 112-es segélyhívó szám elérését.

A Telenor számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

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

MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS TEKINTETÉBEN MEGHATÁROZOTT BECSÜLT MAXIMÁLIS LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

A minőségi mutató meghatározása:

Becsült maximális sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Telenor által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a Felhasználó tájékozódhat arról, hogy a Telenor szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.

A Telenor által biztosított becsült maximális sebesség technológiánként részletezve az alábbi táblázatban található.

Adatátviteli technológia megnevezése	Becsült maximális letöltési sebesség	Becsült maximális feltöltési sebesség
2G	100 kbps	32 kbps
3G	10 Mbps	2 Mbps
4G	300 Mbps	60 Mbps

4.2. Hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése

A Telenor jogosult az általa nyújtott mobil internet szolgáltatás minőségét (pl. az adatátvitel sebességét) ideiglenesen csökkenteni, abban az esetben, ha az közelgő hálózati torlódás megelőzése, valamint kivételes vagy ideiglenes hálózati torlódás hatásainak csökkentése érdekében indokolt. Hálózati torlódás alakul ki abban az esetben, ha az aktuális időpontban az előfizetők szolgáltatás iránti igénye meghaladja az elérhető hálózati kapacitásokat.

Ezekben az esetekben – függetlenül az igénybevett mobil internet szolgáltatás vagy alkalmazás típusától – a mobil internet szolgáltatás minősége átmenetileg, a hálózati torlódás megelőzéséhez vagy hatásainak csökkentéséhez szükséges mértékben és ideig kerül mérséklésre.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz

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 6.3. pontban 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 6.3 pontban foglaltaknak megfelelően köteles kezelni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató panaszra adott válaszát nem tartja kielégítőnek, úgy a 6.6 pontban ismertetett jogorvoslatokkal élhet.

4.4. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek, illetve korlátozások

Az előfizetői végberendezés (pl. mobil telefonkészülék, tablet; „eszköz”) a Telenor hálózatához SIM-kártyával csatlakoztatható. A csatlakozás érdekében mind a SIM-kártyának, mind az eszköznek alkalmasnak kell lennie a Szolgáltatás igénybevételére.

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

A Telenor a SIM-kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén díjmentesen kicseréli. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Telenort díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.

A fenti eseteken túl a Telenor az Előfizető kérésére – a Díjszabásokban meghatározott külön díj megfizetése ellenében –, hívószámának megtartása mellett új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Telenorral szemben tartozása.

Amennyiben az Előfizető a SIM-kártyát rádiós fővonalai interfészen keresztül kapcsolódó távközlő végberendezésben használja, köteles azt a Telenornak bejelenteni.

A Telenor hálózatához kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely SIM-kártyával együtt alkalmas a GSM-szolgáltatás igénybevételére, megfelel a hatályos irányadó

szabványoknak és jogszabályoknak, valamint az azokban előírt megfelelőségi nyilatkozattal rendelkezik. A Telenor fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatról történő kizárására.

A Műsorterjesztési szolgáltatás csak olyan végberendezéseken érhető el, amelyek technológiailag megfelelőek és alkalmasak a Szolgáltatások igénybevételére. A Díjszabás tartalmaz információt arra nézve, hogy melyek a technológiailag megfelelő eszközök (operációs rendszerkövetelmény).

4.5. A nyílt internet-hozzáférést biztosító átláthatósági intézkedések

Amennyiben az Előfizetői Szerződés mobil internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtását foglalja magában, úgy a Telenor a TSM rendelet 4. cikkében foglaltak szerint az alábbi – szolgáltatások átláthatóságát biztosító – magyarázatok és információk szerint nyújtja azt:

4.5.1. *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.

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

Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás és tarifacsomag részletes feltételei határozzák meg, hogy az Előfizető általi adatforgalmazás meghatározott mennyiségben, avagy korlátlanul vehető igénybe, és – amennyiben releváns – az adatkeret kimerítése után a szolgáltatás elérhető-e (pl. külön túlforgalmazási díjak alkalmazása, sebesség csökkentése, vagy az adatforgalmazás nem lehetséges).

A sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek az Előfizető általi adatforgalmazáskor tapasztalt válaszidőt, az adatok le- és feltöltésének megvalósulását, valamint a használt szoftverek, alkalmazások működését, reszponzivitását 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 7. melléklete tartalmaz információt.

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

A Telenor – a hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítását kivéve – internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára épülő optimalizált szolgáltatásokat nem nyújt olyan módon, hogy azt az adott Előfizető a mobilinternet szolgáltatásra szolgáló előfizetésével együttesen (annak hívószámán keresztül), egyszerre veheti igénybe, ekként azok nem is befolyásolhatják hátrányosan a végfelhasználó rendelkezésére álló mobilinternet szolgáltatás elérhetőségét vagy általános minőségét.

A hanghívások VoLTE technológián történő lebonyolítása szintén nem befolyásolja hátrányosan a mobil internet szolgáltatás elérhetőségét, általános minőségét.

4.5.4. Magyarázat a mobil hálózat esetén becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességről, valamint arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a felhasználó jogait

A Telenor a fenti 4.1. pontban írtak szerint határozza meg hálózati technológiaként a mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó becsült maximális sebességet, amely sebességek elérésének mindenkor feltétele az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetősége, az azt támogató eszközök (pl. adott rádióhálózati technológián működőképes előfizetői végberendezés, megfelelő SIM-kártya) megléte, illetve a hálózat aktuális leterheltsége.

A sebességet befolyásoló tényezőkre, valamint az egyes mobilinternetet (is) tartalmazó tarifacsomagok lehetséges felhasználási módjaira vonatkozó részletes információkat az ÁSZF 7. 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.

4.5.5. Magyarázat a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a mobil internet szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől

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 6.2.2. pontja szerint hibabejelentést tehet, azonban a mobiltechnológia sajátos jellemzőire, földrajzi különbségeire és a mindenkor hálózati leterheltségre tekintettel a becsült maximális sebességre vonatkozó szolgáltatásminőségi követelmény esetleges nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének, ezért a Telenort kötbérfizetési kötelezettség ilyen esetben nem terheli [13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet 7. § (3) bek.].

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetése esetén a Telenor mind az Előfizető által indított, mind az Előfizetőnél végződött forgalmat szünetelteti.

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

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

5.1.1. Szolgáltató általi szüneteltetés

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

- a) az Előfizető – szünetelést legalább 15 nappal megelőző – előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendszeres karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – , amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;

A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Telenor nem vállal felelősséget.

Az Előfizető nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére, mely alól kivételt képeznek az 5.1.1. a) pontban meghatározott esetek, amikor az Előfizető a Díjszabásokban meghatározott díjak [tarifacsomag havidíja, szolgáltatás(ok) havidíja(i) és forgalmi díj(ak)] megfizetésére köteles.

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

A Telenor az 5.1.1. a) pontban foglalt, mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartást az alábbiak szerint végez:

- A Telenor országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjfél és hajnali 5 óra között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg a havi 1 órát, illetve az évi 4 órát.
- Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi 1 órát.

Amennyiben az Üzleti Előfizető ellen kényszerelőírás, felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul, a Telenor jogosult szüneteltetni a szolgáltatást addig, amíg az Üzleti Előfizető meg nem fizeti a Telenor által ilyen esetre esetileg megállapított előleget, mely a Szolgáltatás 12 havi havidíjának megfelelő összeg.

5.1.2. **Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés**

5.1.2.1. **Általános rendelkezések az Előfizető kérésére történő szünetelés eseteire**

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

A Műsorterjesztési szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető a meglévő előfizetési szerződésével egyidejűleg kérheti a fenti szabályok szerint.

Az Egyéni Előfizetőnek a Díjszabásban rögzített egyszeri és havidíj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónap időtartamban – az adott előfizetői hívószám vonatkozásában fennálló előfizetői jogviszony alatt – szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a visszakapcsolást. 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.

Számlás Előfizető hűségvállalása (pl. kedvezményes készülékvásárlás) miatti határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt is kérhet szünetelést, a határozott időtartam alatt egy alkalommal, maximum 6 hónapig – azonban ez esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető a hűségidő alatt már élt a szünetelési jogával, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített idő előtti megszüntetési díjat/díjakat megfizetni. Kártyás előfizetők csak az 5.1.2.3. pont szerint jogosultak kérni a szolgáltatás szüneteltetését.

Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, személyesen az Értékesítési Pontokon; míg a Szolgáltatás visszaaktiválását írásban, személyesen az Értékesítési Pontokon, valamint sikeres azonosítást követően telefonon a nap 24 órájában működő Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával.

A visszakapcsolásra a kérelem kézhezvételét/közlését követő 1 munkanapon belül kerül sor, melynek megtörténtéről a Telenor az Előfizetőt 24 órán belül díjmentesen, SMS-ben vagy e-mailben értesíti. Amennyiben a szünetelés alatt az előfizetés díjnemfizetés miatti korlátozásra kerül, úgy a visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, annak időtartamára az Előfizető csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szünetelés alatt fizetendő egyszeri és havidíj megtalálható a Díjszabásokban. A Telenor a szüneteltetést követő visszakapcsolásért díjat nem számít fel.

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

Amennyiben az Előfizető olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a Telenor ugyanazon szerződés vagy

egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít, úgy az Előfizető meghatározhatja azokat a hírközlési szolgáltatásokat, amelyekre a szünetelés kizárólag vonatkozzon.

5.1.2.2. SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés

Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Amennyiben a SIM-kártyát eltulajdonították, úgy annak tényét a Telenornál az illetékes bűnüldöző hatósághoz (rendőrségen) tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. A Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) kérheti. Az utóbbi módon a szüneteltetést kizárólag sikeres ügyfél-azonosítást követően lehet kérni.

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

Amennyiben a Számlás Előfizető hűségideje alatt már élt az 5.1.2.1. pontban meghatározott szünetelési jogával, és a SIM-kártya pótlását és a Szolgáltatás visszakapcsolását 14 napon belül nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített idő előtti megszüntetési díj/díjak megfizetésére.

Amennyiben a Számlás Előfizető hűségideje alatt még nem élt az 5.1.2.1. pontban meghatározott szünetelési jogával, a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül kérheti, ebben az esetben Előfizetői Szerződésének időtartama a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belüli nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére [mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet].

Amennyiben az Előfizető a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatti szünetelést követően Szolgáltatást tovább kívánja használni, a mindenkor Díjszabásban meghatározott díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor:

- Számlás Előfizetés esetében kizárólag személyesen;
- Kártyás Előfizetés esetén személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) – sikeres ügyfél-azonosítást követően – kérheti a szüneteltetés feloldását.

Egyéb esetben a Telenor nem tudja biztosítani a Szolgáltatáshoz való ismételt hozzáférést. A visszakapcsolás további akadálya a szüneteltetés alatt az előfizetés díjnemfizetés miatti korlátozása – ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére lopás/elvesztés miatt szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szüneteltetés alatt fizetendő havidíj megtalálható a Díjszabásokban. A Telenor a szüneteltetést követő visszakapcsolásért díjat nem számít fel.

A szünetelés további feltételeit az 5.1.2.1. pont tartalmazza.

5.1.2.3. Kártyás szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális szabályok

A Kártyás szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetésére – a szolgáltatás sajátossága miatt – kizárólag a SIM-kártya eltulajdonítása, illetve elvesztése esetén van lehetőség. Ez esetben az Előfizető egyenlegén megmarad a szünetelés kezdő időpontjában fennálló összeg.

Kártyás előfizetés esetében az érvényességi időt a szünetelés időtartama nem érinti – azaz az érvényességi idő a szüneteltetés időtartamával nem hosszabbodik meg.

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

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

A Telenor az alábbi esetekben jogosult korlátozni a Szolgáltatáshoz való hozzáférést:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a mobil rádiótelefon-hálózathoz;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Telenor hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló a fizetési határidőt követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, és a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott vagyoni biztosítékot a Telenornak;
- d) a Számlás Előfizető forgalmazása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az EESZ-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget („magas forgalom”);
- e) a Telenor rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szolgáltatás megkötése vagy annak igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – pl. személyes adatok vonatkozásában – megtévesztette.

A Telenor az a)-c) pontok szerinti esetekben a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. Telenor felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A Telenor a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja az alábbiakat („minimális szolgáltatás”):

- ☐ belföldön, lefedettségi területen az Előfizető elérhetősége (normál díjas hívások, SMS-ek és MMS-ek fogadása),
- ☐ díjmentes számok – pl. segélykérő számok, valamint az ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérése érdekében a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) – hívása (Számlás Díjszabás I.2.4. pontja, illetőleg Kártyás Díjszabás I.2.9. pontja szerint),
- ☐ a Telenor honlap elérése.
- ☐ olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatás, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési

szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

A Szolgáltatás korlátozása alatt a Telenor a Számlás Díjszabás I.2.3. pontjában, valamint a Kártyás Díjszabás I.2. pontjában meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A Telenor 72 órán belül biztosítja a Szolgáltatást (visszakapcsolás), ha a korlátozás indoka megszűnt (pl. az Előfizető megfizeti díjtartozását), és erről a Telenor hitelt érdemlően tudomást szerez. A Telenor a visszakapcsolásért díjat számláz, mely összege a Díjszabásokban megtalálható.

5.2.1. Hálózatműködés akadályozása, veszélyeztetése

A Telenor az **5.2.a)** pont alapján – összhangban az Eht. 155. § (3) bekezdésében foglaltakkal – jogosult az általa nyújtott egyes szolgáltatások korlátozására az alábbiak szerint:

- A Telenor jogosult az általa nyújtott *elektronikus levelezési szolgáltatás* (E-mail Stúdió) igénybevételét korlátozni és az általa üzemeltetett levelezőszervereken keresztül a kimenő levelek továbbítását megtagadni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény továbbítása történt, mely továbbítása:
 - a) a címzett vagy címzettek felé a Telenor tudomására harmadik féltől jutott információk alapján valószínűsíthetően jogszabály előírásába ütközik;
 - b) alkalmas arra, hogy a Telenor, más elektronikus levelezést biztosító szolgáltató vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.
- A Telenor jogosult az általa nyújtott *internet-hozzáférés* igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Telenor, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

5.2.2. Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása

Amennyiben az Előfizető több EESZ-t kötött a Telenorral, és a Szolgáltatást megtévesztés/csalás okán akár egy szerződéssel (hívószámmal) kapcsolatban is nem szerződésszerűen veszi igénybe, a Telenor jogosult a Szolgáltatás korlátozására a többi EESZ (hívószám) vonatkozásában is.

Amennyiben az Előfizető több előfizetői Szolgáltatást egy EESZ keretében vesz igénybe, úgy a Szolgáltató díjtartozás és megtévesztés/csalás esetén jogosult valamennyi előfizetői Szolgáltatás korlátozására.

5.2.3. Díjtartozás miatti korlátozás

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (késedelmes díjfizetés vagy díjfizetés elmaradása), a Telenor írásbeli fizetési felszólítást küld az Előfizetőnek, elsődlegesen az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakhelyére, székhelyére, illetve amennyiben bejelentés alapján megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető részére a lakhelyén történő

kézbesítés nem lehetséges, úgy az Előfizetői Szerződésben meghatározott bármely egyéb kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségére. A fizetési felszólításban a Telenor felszólítja az Előfizetőt, hogy tegyen eleget fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül.

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és nem adott a Telenornak az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot díjtartozásai rendezésére, a Telenor az EESZ-ben foglalt valamennyi Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza az **5.2.c)** pont alapján.

5.2.4. Magas forgalom

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

A **Számlás Előfizető** az előfizetői típustól, illetve a Telenorral fennálló előfizetői jogviszony időtartamától függően, valamint a fogyasztói szokások alapján minden számlázási ciklusban az ÁSZF jelen pontjában, illetve az EESZ-ben **az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárig (magasforgalmi összeghatár)** használhatja a Szolgáltatást, azaz az összeghatár elérésekor a Telenor a magas forgalommal érintett hívószámon a Szolgáltatást korlátozza – kivéve, ha az Előfizető Telenor értesítését követően a jelen pont szerint előleget fizet.

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

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

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

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

A magasforgalmi összeghatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (előleget fizet vagy a magas forgalmat magában foglaló számlát megfizeti), és erről a Telenor hitelt érdemlő módon tudomást szerez, Telenor 72 órán belül a korlátozást feloldja.

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

A magas forgalom összeghatárai egyéni (lakossági)Előfizetőknek, valamint kisvállalkozói ajánlat keretében legfeljebb 50 előfizetéssel rendelkező Üzleti Előfizetőknek – amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg – a következőképpen alakulnak:

- *Új előfizetés esetén* (az előfizetés megkötését követő első 6 hónapban): Egyéni (lakossági) Előfizetőknek bruttó 16 500,- Ft/hívószám; kisvállalkozói ajánlat keretében legfeljebb 50 előfizetéssel rendelkező Üzleti Előfizetőknek bruttó 11 500,- Ft/hívószám.
- *Meglévő előfizetés esetén*, valamint amennyiben az EESZ-ben feltüntetett hívószámot a Szolgáltató az Előfizető kérésére 6 hónapnál régebbi számlázási azonosítóhoz köti: a magasforgalmi összeghatár számításának alapját a megelőző 6 hónap forgalmának legmagasabb értéke képezi, de minimum bruttó 25 400,- Ft/hívószám.

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

Átírás (12.2.2. pont) esetén az előfizetés az átírást követően magasforgalmi összeghatár szempontjából új előfizetésnek minősül.

Amennyiben a Telenor előleg befizetését kéri, annak jogcímét (magasforgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölni. Az ennek megfelelően befizetett magasforgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában és maximálisan az arra számlázott díjak mértékéig a folyamatban lévő számlázási ciklusról kibocsátandó havi számla végösszegéből levonásra kerül, azaz a felhasznált magasforgalmi előleg mértékével csökken a tárgyhavi számla végösszege.

Amennyiben a befizetett magasforgalmi előleg meghaladja az adott hívószámra vonatkozó, érintett számlában szereplő tételek összegét, úgy annak fel nem használt összege az adott hívószám vonatkozásában a későbbiekben kiállított számla/számlák végösszegét csökkenti. A magasforgalmi előleg mértéke a magasforgalmi összeghatárhoz igazodik, azzal együtt változik.

A Telenor biztosítja, hogy az Előfizető a már feldolgozott forgalmi egyenlegéről és az annak alapján megállapított magasforgalmi összeghatáráról a nap 24 órájában díjmentesen, tájékoztatást kapjon a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220). Tekintettel arra, hogy az MMS, SMS, GPRS-alapú és roaming során igénybe vehető szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatok nem azonnali feldolgozásúak, így ezen forgalmakról csak a már feldolgozott adatok állnak a Telenor rendelkezésére.

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

Az Előfizető igénye szerint ilyen esetekben lehetőség van az Előfizető saját kezdeményezésére, *önkéntes forgalmi előleg* (7.2.2. pont) megfizetésére – például amennyiben az Előfizető külföldi utat tervez, vagy nagyobb adatforgalom generálásra számít stb. –, mely által lehetősége van megelőzni a Szolgáltató általi magas forgalom előleg bekérését.

Ha az Előfizető nem generál magas forgalmat, akkor az általa önkéntes forgalmi előleg címén befizetett összeg a befizetés jogcíme szerint kerül felhasználásra, azaz forgalmi előlegként az adott hívószám vonatkozásában a későbbiekben kiállított számlái értékét csökkenti.

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

A fentiekén túl amennyiben az adott számlázási ciklusban az Előfizető eléri a Díjszabásokban részletezett, az alábbiakban **felsorolt tarifacsomagok és kiegészítő**

szolgáltatások kapcsán meghatározott adatmennyiségeket, a Telenor a magasforgalmi összehatár elérése tekintetében meghatározott időpontokban és módon értesíti erről az Előfizetőt, valamint a hivatkozott tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások leírásában meghatározott sebességre **lassítja** az érintett hívószámon a szolgáltatás elérését. A lassítás (elérési sebesség korlátozása) – a lent megjelölt kiegészítő szolgáltatás kivételével – az új számlázási/kártyás szolgáltatási ciklusra járó adatkeret rendelkezésre bocsátásáig tart (melyre az új ciklus első napjának végéig sor kerül).

- „Smarttarifa” tarifacsomagok
- „Smarttarifa Extra” tarifacsomagok
- Okos Mini tarifacsomag
- „Okostarifa” tarifacsomagok
- „Hipernet” tarifacsomagok
- Internet Mini tarifacsomag
- Internet Classic tarifacsomag
- Internet Flexi tarifacsomag
- Internet Flexi Plus tarifacsomag
- Internet Prémium tarifacsomag
- Start tarifacsomag
- „All-In” (Telenor) tarifacsomagok
- Limit +Net és Limit +Net Extra tarifacsomagok
- Klikk szolgáltatás
- 500MB, 1 GB + Deezer Zene, 2 GB + Deezer Zene, 30 GB adatcsomag +4G szolgáltatások
- Mobil Online 100 MB szolgáltatás
- Mobil Online 500 MB szolgáltatás
- Mobil Online 1 GB szolgáltatás
- Mobil Online Flexi szolgáltatás
- Netezz mobilon 500 MB szolgáltatás
- Netezz mobilon 1 GB szolgáltatás
- Netezz mobilon 3 GB szolgáltatás
- Mobil Online L szolgáltatás
- Mobil Online 3 GB szolgáltatás

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

A fentiekben fel nem sorolt mobilinternet elérésére alkalmas tarifacsomagok és szolgáltatások esetén, ha az igénybevételi feltételek szerint a csomagban foglalt adatkeret elfogyása után a mobilinternet nem vehető igénybe, az nem minősül az elektronikus hírközlési törvényben foglalt korlátozásnak.

5.2.5. A megtévesztés (az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye) miatti korlátozás részletes szabályai

A Telenor az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult vizsgálni azt, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – pl. személyes adat – vonatkozásában megtévesztette-e. E vizsgálatot a Telenor a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetés esetén a hatályos jogszabályok alapján a lentebb részletezett esetekben köteles elvégezni. A Telenor ezen vizsgálatot akár harmadik személyek igénybevétele útján is megteheti, valamint jogosult az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat vagy ezt igazoló okmányokat kérni (a továbbiakban: vizsgálat).

A vizsgálat részét képezik az alábbiak (különösen a Számlás, Kártyás igénybevételét célzó Előfizetői Szerződés megkötésekor és/vagy kedvezményes árú készülék vásárlásakor, hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéshez tartozó SIM kártya Előfizető általi más, magyar hatóság által kibocsátott személyazonosító okmánnyal rendelkező természetes személy – kivéve az Előfizető közeli hozzátartozói – mint Használó részére történő átadása előtt):

- új Előfizetői Szerződés megkötésekor a 2.1. és 2.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése;
- az Egyéni (lakossági) Előfizető, továbbá kezeze vagy törvényes képviselője; Üzleti Előfizető képviselőjére jogosult természetes személy személyazonosító adatai; valamint a hanghívásra alkalmas Kártyás szolgáltatás igénybevételére szolgáló SIM kártya átadását megelőzően az Előfizető által Használóként megadott személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességének ellenőrzése (online és/vagy offline módon) a Hatósági nyilvántartás adatainak felhasználásával;
- Üzleti Előfizető adatainak ellenőrzése az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat, a Civil Szervezetek Névjegyzéke, illetve a Magyar Államkincstár által vezetett Törzskönyvi Nyilvántartás adatainak felhasználásával;
- az előfizetői jogviszony fennállása alatt az Előfizető díjfizetési kötelezettségének, valamint az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve annak módosítása során megadott adatokban történt változás miatti bejelentési kötelezettség teljesítésének figyelemmel kísérése.

A **Számlás és a Kártyás mobil internet szerződés** kapcsán a vizsgálatot a Telenor a szerződéskötéstől, illetve a jogviszony alatt felmerült, a vizsgálat lefolytatását megalapozó körülmény észlelésétől számított legfeljebb 8 munkanap alatt folytatja le, és annak eredményéről – amennyiben az nem megfelelő – szóban és/vagy írásban értesíti az Előfizetőt.

A fenti előfizetés-típusokat érintő vizsgálat eredménye alapján a Telenor jogosult a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték – előleg (Üzleti Előfizető esetén külön megállapodás alapján bankgarancia), – adásához, illetve a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásához kötni. Amennyiben az Előfizető a felszólítás ellenére sem nyújt biztosítékot, úgy az Eht. 137. § (2a) bekezdése és az Eszr. 18. § (3) bekezdése alapján a Telenor az Előfizető valamennyi előfizetői hívószáma vonatkozásában korlátozza a Szolgáltatást a biztosíték átadásáig, ha pedig az Előfizető által a szerződésben megadott adatok bizonyulnak hibásnak, úgy a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásáig. A Telenor erről értesíti az Előfizetőt.

Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető legalább 63.500,- Ft-ot saját elhatározásából (önkéntes forgalmi előleg a 7.2.2. pont szerint) vagy a Telenor által bekért forgalmi előlegként (forgalmi előleg szerződéskötéskor a 2.1. pont szerint) a Szolgáltatás igénybevétele előtt befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást a forgalmi előleg mértékéig veheti igénybe. A Telenor által megtévesztés esetén kérhető forgalmi előleg legfeljebb bruttó 63.500,- Ft, melynek összege az adott hívószám vonatkozásában az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő (lejárt) tartozásra nem számolható el, kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható.

A **hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetés** kapcsán a Telenor

- a szerződéskötés előtt köteles elvégezni az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességének ellenőrzését (2.1. pont);
- a Használó részére történő SIM kártya átadás Előfizető általi előzetes bejelentésekor (13.3.1. pont) köteles elvégezni a Használó személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa érvényességének ellenőrzését; valamint
- a szerződés megkötésének napját követő 1 év elteltével, majd pedig az évforduló napjáig (13.3.1. pont) köteles elvégezni az Előfizető, illetve a Használó személyes adatai egyeztetését.

A fenti esetek közül a Telenor akkor jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha észleli, hogy az Előfizető a SIM kártyáját előzetes bejelentés nélkül adta át a Használónak. Ez esetben a Telenor az Előfizetői Szerződést 5 napos felmondási idővel felmondja [12.3.2.2.C) pont].

Amennyiben a harmadik fél bejelentésének eredményeként megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető személyes adataiban változás következett be, amelynek tényét az

Előfizető elmulasztotta bejelenteni, úgy a Telenor jogosult bármikor az Előfizető, illetve a Használó személyes adatainak, így különösen, de nem kizárólagosan a lakcímadatainak, valamint számlázási címként bejelentett adatainak egyeztetését kezdeményezni és a valószínűsíthetően megváltozott adatainak bejelentésére, igazolására felhívni.

Amennyiben a Telenor az Előfizetőt ilyen módon – legalább 15 napos határidő tűzése mellett – személyes adatainak egyeztetésére és a valószínűsíthetően megváltozott adatainak bejelentésére hívja fel, és annak az Előfizető a megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, úgy az a 13.4. pontban szabályozott Előfizetői kötelezettség szándékos megsértésének minősül, amelyet a Telenor megtevesztő magatartásként értékel, ezáltal jogosult az Eszr. 18. § (3) bekezdése alapján az Előfizető valamennyi előfizetői hívószáma vonatkozásában a szolgáltatást korlátozni. A Telenor az Előfizető indokolással ellátott kérelmére az erre nyitva álló határidőt jogosult meghosszabbítani.

A Szolgáltatás korlátozásával kapcsolatban okozott károkért a Telenor nem vállal felelősséget.

5.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Telenor nem él a díjtartozás miatti felmondási jogosultságával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Telenor a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Telenor a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

5.3.2. Megtevesztés esetén alkalmazható felfüggesztés

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette, a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni és annak tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, 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 lehetőségének megszűnését – az 1.3. pontban 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 beszélgetést a Telenor rögzíti, a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, valamint a hálózati hibabejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

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

A Telenor a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabehatárolás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőrzi.

A Telenor az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja, és az elvégzett vizsgálat alapján a bejelentéstől számított 72 órán belül:

- értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a hibabehatárolás során nem volt észlelhető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a valós és a Telenor érdekkörébe tartozó hibát a Telenor kijavítja.

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 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 ingatlan tulajdonos 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 beérkezésének 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 helyiségbe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

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

Amennyiben létezik előfizetői hozzáférési pont, annak leírását az EESZ tartalmazza.

6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Amennyiben a Telenor nem szerződésszerűen (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 szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a 6.3. pont szerint jelentheti be panaszát.

6.2.2. Hibabejelentés

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

6.2.3. Kártérítési igény bejelentése

A Telenor nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a 7.3. pont szerint jelentheti be kártérítési igényét.

6.2.4. Előfizető rendkívüli felmondása

A Telenor nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a 12.4. pontban 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 171/+36202111171 panaszbejelentési vonalon, valamint az 1.2. pontban meghatározott elérhetőségeken (a 1220-as telefonos ügyfélszolgálati elérhetőséget kivéve).

Szóbeli (Értékesítési Ponton vagy Telefonos Ügyfélszolgálat útján tett) reklamáció esetén – a 4. pontban 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 reklamációról, 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 6.6. 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 az egyenlegére 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/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a részére egy összegben visszafizeti.
- Amennyiben a Telenor a kifogást elutasítja, az erről szóló – indoklással ellátott – írásbeli értesítést az Előfizetőnek átadja vagy megküldi.

Kétség esetén, ha az Előfizető a Telenor által követelt díjösszeget 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 hasznót, 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 (7.4. pont) vonatkozó szabályok alkalmazandók.

6.4. Az Ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. ÉRTÉKESÍTÉSI PONTOK

A Telenor az alábbiak szerint biztosítja a személyes (üzlethelyiségben elérhető) ügyintézését 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 megbízásából eljáró üzletek – melyek címe, nyitvatartása hozzáférhető a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján –, amelyek kizárólag feltöltőkártya és/vagy szóbeli előfizetői szerződéskötéssel értékesített tarifacsomagok értékesítésével foglalkoznak. A Telenor ezen üzletekben is biztosítja az előfizetői igények intézését, panaszok kivizsgálásra továbbítását az arra illetékes(ek)nek.

6.4.2. TELEFON

A telefonos csatornákra érkező Előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Telenor hangfelvételt készít, melyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjából számítva a fogyasztóvédelmi szabályok figyelembevételével az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőrizz. A Telenor a telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésére – biztosítja.

A hangfelvétel másolatát a Telenor az érintett Előfizető kérelmére 30 napon belül – felvételenként egy alkalommal díjmentesen –, vagy hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Telenor a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításához köti.

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 az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőrizz.

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 elintézéséhez szükséges adatokat az érintett Előfizető kérésére a Telenor az érintett Előfizető rendelkezésére bocsátja.

6.4.2.1. Telefonos Ügyfélszolgálat (1220)

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:

- ellopott, elveszett SIM-kártya letiltása;
- Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés;
- igénybejelentések, tájékoztatókérés (pl. díjszámításra, kiszolgálásra, ügykezelésre);
- Feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- Telenor-előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése;
- tarifacsomagokkal kapcsolatos információk;
- kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek;
- a Telenor által nyújtott kedvezmények (Bónusz Program);
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással, egyenlegkezeléssel kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

6.4.2.2. Telenor Infovonal (+3620/200-0000)

A Telenor közvetlenül is biztosítja ügyintéző kapcsolását, interaktív híváskezelő menürendszer (IVR) nélkül. Az Előfizető e hívószámot a Telefonos Ügyfélszolgálat kapcsán említett témakörökkel kapcsolatban keresheti.

6.4.2.3. Panaszbejelentési vonal (171/+3620211171)

A Telenor közvetlenül biztosítja az Előfizető beazonosítása és reklám továbbítása nélkül is a panaszbejelentéssel kapcsolatos élőhangos ügyintézés lehetőségét a Telenor hálózatából díjmentesen hívható Panaszbejelentési vonalon. Az Előfizető e hívószámon elérhető interaktív híváskezelő menürendszer (IVR) menüsorrendjének első helyét választva élhet panaszbejelentéssel (pl. díjszámításra, kiszolgálásra, ügykezelésre), valamint érdeklődhet folyamatban lévő/már rögzített panaszával kapcsolatban.

6.4.3. INTERNET

6.4.3.1. A Telenor honlapja

A Telenor internetes honlapot üzemeltet, melynek címe www.telenor.hu, valamint mytv.telenor.hu. A honlap részletes információkhoz biztosít hozzáférést a Telenor előfizetői akcióiról, szolgáltatásairól, valamint azok díjáról, mobil eszközökről, Értékesítési Pontokról, valamint letölthető formában tartalmazza a Telenor ÁSZF-ét és annak mellékleteit.

6.4.3.2. **MyTelenor**

A MyTelenor olyan díjmentes szolgáltatás, melynek segítségével az Előfizető a Telenor internetes oldalán (online.telenor.hu vagy my.telenor.hu) keresztül megtekintheti a saját előfizetéséhez tartozó adatokat, szolgáltatásokat, megrendelhet és lemondhat szolgáltatásokat, valamint feltöltheti egyenlegét.

Az egyszeri SMS kód segítségével történő ügyintézés esetén a tranzakciót megelőzően a felhasználó egyértelműen azonosításra kerül, mint a Telenorral előfizetői szerződéssel rendelkező természetes vagy jogi személy, az ügyintézésrel érintett előfizetésre (hívószámra) kiküldött véletlenszerű kód MyTelenor -felületre történő visszagépeltése által. Az ilyen típusú bejelentkezéssel kizárólag a bejelentkezéssel érintett (és azonosított) hívószám vonatkozásában végezhető művelet (kivéve ha az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézészt letiltotta).

Belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával az Előfizetőnek a MyTelenor-on keresztül lehetősége van önkéntes forgalmi előleg fizetésére, egyenlegfeltöltésre, valamint számlabefizetésre a Telenor honlapján meghatározott feltételek szerint. Az önkéntes forgalmi előleg mértéke MyTelenor-on történő befizetés esetén minimum bruttó 1.000,- Ft.

6.4.4. **EGYÉB**

6.4.4.1. **MyMenu**

A MyMenu (ún. USSD vagy hálózati kóddal működő felület) egy menürendszer, amely a szolgáltatás igénybevételére alkalmas mobiltelefon használatával érhető el. A felület használata a telefon billentyűinek illetve érintőképernyőjének segítségével történik. A MyMenu használatához nincs szükség adathálózatra, belföldön és külföldön is forgalmi díjmentesen használható, mert az adatok küldése és fogadása az USSD szabvány használatával történik.

A MyMenu használata díjmentes, azonban a menü használatával megrendelhető bizonyos szolgáltatások díjkötelesek, melynek összegéről a rendszer előzetesen, a megrendelés előtt tájékoztatást ad. A MyMenu megrendelés és regisztráció nélkül is elérhető.

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

Mivel készüléktípusonként és gyártónként előfordulhatnak eltérések, ezért a pontos működésről az Előfizető által használt készülék használati utasításában illetve a készülék gyártójánál kérhető információ. Előfordulhat olyan készüléktípus, amely technikailag nem alkalmas a hálózati kóddal működő MyMenu alapját képező USSD szabvány kezelésére. További információkat a telefon gyártójától lehet beszerezni.

A Telenornak a fentiek miatt nem áll módjában garantálni sem a MyMenu működését, sem az egyforma működést az összes készüléktípuson.

A MyMenu rendszerén keresztül elérhető szolgáltatói ajánlatok Előfizetői hívószámokként eltérhetnek.

6.4.4.2. **MyTelenor alkalmazás**

A MyTelenor alkalmazás („Alkalmazás”) egy olyan mobil applikáció, melynek segítségével az Alkalmazást letöltő Előfizető az érvényes felhasználói feltételekben részletezett ügyeket intézheti, illetve hozzáférhet egyedi ajánlataihoz.

Az Alkalmazás a Telenor tulajdonában lévő és általa nyújtott ingyenes, mobiltelefonra letölthető szoftver, amely letöltésével és használatával a felhasználók egyenleginformációhoz juthatnak, tarifacsomagjukról tájékozódhatnak, és egyéb, szolgáltatás megrendeléssel, módosítással, lemondással kapcsolatos tevékenységet végezhetnek. Az Alkalmazáson keresztül megrendelt szolgáltatásokra, valamint az Alkalmazásban elérhető ügyfélszolgálati felületre a Szolgáltató jelen ÁSZF-je alkalmazandó kivéve, ha az érvényes felhasználási feltételek másképp rendelkezik.

Az Alkalmazás meghatározott készüléktípusokon és operációs rendszereken vehető igénybe. A Telenor a támogatott készüléktípusokról a www.telenor.hu-n nyújt tájékoztatást. Az Alkalmazás kezelését az adott készüléktípus működése határozza meg, melyről az Előfizető által használt készülék használati utasításában, illetve a készülék gyártójánál tájékozódhat. Igénybevételéhez aktív állapotú GPRS szolgáltatás (kiegészítő Mobil Internet szolgáltatás vagy adatjegy), vagy adatmennyiséget tartalmazó tarifacsomag szükséges.

Az Alkalmazás használata adatforgalommal járhat, az alkalmazásban harmadik fél által üzemeltetett tartalom megnyitása vagy használata az Előfizető aktív tarifa- illetve szolgáltatáscsomagjában foglalt adatmennyiséget csökkenti az arra vonatkozó díjtételek szabályai szerint.

6.4.5. **VIDEOCHAT**

A VideoChat-en az egyéni (lakossági) Előfizetők intézhetik ügyeiket online, személyes jelenlét nélkül, előzetes kérdőív kitöltése után: internetes felületen történő videóhívás, chat és képernyő megosztás segítségével.

A VideoChat használatához az Előfizetőnek nem szükséges eszközére további kiegészítő bővítményt, szoftvert telepítenie vagy alkalmazást letöltenie.

A VideoChat használatához az Előfizetőnek biztosítani kell a megfelelő körülményeket az interakció zavartalan lebonyolításához és az ügyfélazonosítás elvégzéséhez (pl.: megfelelő hang-, és fényviszonyok).

Amennyiben ügyfélazonosítás szükséges, az Előfizetőnek igazolnia kell magát, amelyhez be kell mutatnia az azonosításra szolgáló érvényes hatósági okmányait.

A VideoChat-re érkező Előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Telenor hang- és videofelvételt készít, melyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjából számítva, a fogyasztóvédelmi szabályok figyelembevételével az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőrizz. A Telenor a VideoChat-en készített hang- és videofelvétel érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésére – biztosítja.

A hang- és videofelvétel másolatát a Telenor az érintett Előfizető kérelmére 30 napon belül – felvételenként egy alkalommal díjmentesen –, vagy hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Telenor a hang- és videofelvétel kiadását az Előfizető azonosításához köti.

Kisvállalkozónak, mikrovállalkozásnak, vagy közhasznú szervezetnek minősülő Előfizető esetén a Videochat-re érkező előfizetői panaszról a Telenor hang- és videofelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva az ÁSZF 2. számú mellékletében (Adatkezelési tájékoztató) foglaltak szerint megőrizz.

Az érintett Előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Telenor a hang- és videofelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja.

A Telenor a hang-és videofelvétel másolatát az érintett Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Telenor a hang-és videofelvétel kiadását az érintett Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A Telenor a visszahallgatást és a másolatot az érintett Előfizető részére hang-és videofelvételenként 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.

A VideoChat-et az Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban vehetik igénybe:

- ellopott, elveszett SIM-kártya letiltása;
- szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés;
- igénybejelentések, tájékoztatáskérés (pl. díjszámításra, kiszolgálásra, ügykezelésre);
- feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- Telenor-előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése;
- tarifacsomagokkal kapcsolatos információk;
- kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek;
- a Telenor által nyújtott kedvezmények (Bónusz Program);
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással, egyenlegkezeléssel kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

Az Előfizető kizárólagosan felelős azért, hogy a VideoChat útján történő ügyintézés annak rendeltetésének megfelelően és a saját személyes és előfizetői szerződéssel kapcsolatos adatainak biztonságos kezelése mellett, megfelelő eszközzel használja, a Telenor ezek előfizetői megsértéséből fakadó következményekért felelősséggel nem tartozik.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Telenor a honlapján tudakozószolgálatot is működtet az Előfizetők informálása érdekében. E szolgáltatás keretében az Előfizető tájékoztatást kérhet azon Előfizetők adatairól, akik ehhez hozzájárultak.

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

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

A Telenor a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az Előfizető adatait annak az EESZ-ben adott nyilatkozata szerint kezeli. Az Előfizető ezen nyilatkozatát személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával – sikeres ügyfél-azonosítást követően – díjmentesen módosíthatja.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Amennyiben az Előfizető a Telenor válaszát nem tartja kielégítőnek, az alábbi jogorvoslatokkal élhet. A lentiekben felsorolt jogorvoslati fórumok elérhetőségeit – a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság kivételével – az ÁSZF 6. melléklete tartalmazza.

6.6.1. Békéltető testület

Egyéni Előfizetők, valamint 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 Előfizetők („fogyasztó”) 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 a fogyasztó belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárás a fogyasztónak a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmére indul. 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.

6.6.2. 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.

6.6.3. 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.

6.6.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”)

Egyéni Előfizetők a lakóhelyük szerinti

- fővárosi illetve megyei kormányhivatalhoz fordulhatnak az alábbi esetekben:
- o minőségi kifogás és panasz (pl. meghibásodott készülék, alacsony térerő, lassú internetkapcsolat);
 - o Telenor által nyújtott tájékoztatás;
 - o írásban megkötött Előfizetői Szerződés szerződéskötés kori átadása;
 - o egyéb módon történt szerződéskötés esetén az ÁSZF elérhetőségéről kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatás;
 - o ÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása;
 - o egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos értesítés;
 - o határozott időtartamú (hűségvállalást tartalmazó) szerződés megszűnését megelőző értesítés.
 - o az ügyfélszolgálattal (pl. ügyintézővel, kiszolgálással) kapcsolatos panasz;
 - o előfizetői számlapanaszok Telenor általi kezelése;
 - o a számla tartalma.

Az FH-eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven túl nem indítható meg.

6.6.5. Gazdasági Versenyhivatal („GVH”)

Az Előfizetők, felhasználók a GVH-hoz fordulhatnak a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.

6.6.6. 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.

6.6.7. 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 szerződésszegés 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, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

7.1. Az előfizetői szolgáltatások díja, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, a díjfizetés és számlázás módja, időpontja

A Számlás és Kártyás Előfizetéshez kapcsolódó különös díjazási szabályok az ÁSZF 1/A. és 1/B. számú mellékleteiben, míg a kisvállalkozói üzleti (számlás) szolgáltatásokra vonatkozó különös díjazási szabályok az ÁSZF 3. számú mellékletében érhetőek el.

A fogyasztói árindex változásán keresztül a szolgáltatási díjak értékarányos megőrzése érdekében, az Előfizetői Szerződésben meghatározott tarifacsomagok és a kiegészítő szolgáltatások díját (beleértve a havidíjakat és forgalmi díjakat) a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően a Szolgáltató jogosult korrigálni (így az éves átlagos fogyasztói árindex értékétől függően a díjakat növelni vagy csökkenteni). Amennyiben az ezt megelőző naptári év(ek)ben nem történt meg a fogyasztói árindex szerinti díjkorrekció, úgy a Szolgáltató kumuláltan, a korábbi naptári év(ek) fogyasztói árindexének figyelembevételével jogosult kiigazítani a tarifacsomagok és a kiegészítő szolgáltatások díjazását.

A fenti esetben az érintett díjak a Szolgáltató erről szóló értesítésével, az értesítésben meghatározott mértékben és időponttal módosulnak, ugyanakkor ez a változás nem tekinthető egyoldalú szerződésmódosításnak, amennyiben a Szolgáltató a díjkiigazítás során a jelen pontban foglalt feltételek szerint jár el.

7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények

7.1.1.1. Általános rendelkezések a Szolgáltatás kedvezményes igénybevételéhez és/vagy kedvezményes készülékvásárláshoz

Abban az esetben, ha az Előfizető vállalja, hogy a Telenor szolgáltatásait határozott időre igénybe veszi (a továbbiakban „hűségvállalás”), abban az esetben a Telenor különböző típusú kedvezményeket nyújt az Előfizető részére, például havidíj kedvezményt biztosít vagy készülékvásárlás esetén kedvezményes vételárat határoz meg (az aktuálisan elérhető kedvezmények, egyebek mellett, az ÁSZF-ben, az internetes oldalán, vagy az üzletekben is elérhetők). Az Előfizető hűségvállalása esetén az EESZ határozott időtartamra („hűségidő”) jön létre.

A kedvezmény igénybevétele mellett, az Előfizető vállalja, hogy a hűségidőn belül nem szünteti meg az EESZ-t, illetve a Telenor által történő korlátozásra, felfüggesztésre, megszüntetésre nem szolgáltat okot, esetleg – a meghirdetett ajánlat függvényében – kiegészítő szolgáltatást nem mond le, vagy meghatározott havi keretösszeg erejéig kiegészítő szolgáltatásokat vesz igénybe, tarifacsomagot nem, vagy csak korlátozott körben vált, átírást, áttérést, szolgáltatásváltást nem kezdeményez és szerződésszerűen veszi igénybe a szolgáltatást („hűségnyilatkozat”). A hűségnyilatkozat része lehet, hogy az Előfizető a nyilatkozatban/szerződésben rögzített tarifacsomag-váltásra vonatkozó rendelkezések („készülékkedvezmény miatti tarifahűség”) betartását vállalja az Előfizető, illetve amennyiben az Előfizető kiemelt készülékkedvezményt vesz igénybe, úgy az Előfizető a tarifacsomag-váltásra vonatkozó szerződéses rendelkezések betartása mellett a szerződésben rögzített havi keretösszeg erejéig szükséges kiegészítő szolgáltatást fenntar a Számlás Díjszabásban ilyenként megjelenített kiegészítő szolgáltatások közül („készülékkedvezmény miatti tarifahűség és szolgáltatás havidíj-hűség”). A Számlás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre áttérni a kedvezménnyel érintett határozott időn belül kizárólag az EESZ-ben foglalt idő előtti megszüntetés díjának megfizetésével van lehetőség. A kedvezménytől és a kedvezményes konstrukciótól függően a felek további feltételeket is kiköthetnek az EESZ-ben.

A hűségnyilatkozatban, illetve a kapcsolódó szerződéses dokumentumokban foglalt kötelezettség megsértése esetén az Előfizető köteles megfizetni az idő előtti megszüntetés díját (mely egyéni, lakossági Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet), és az Előfizető nem lesz jogosult a szerződésből eredő kedvezmény további igénybevételére.

A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem jön létre külön megállapodás –, illetőleg az EESZ-ben foglalt idő előtti megszüntetés díjának megfizetésével közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra.

Amennyiben az új, határozatlan idejű szerződés létrejöttének időpontjában is értékesítés alatt áll az Előfizető által korábban használt tarifacsomag (illetve a kiegészítő szolgáltatások), úgy az Előfizető továbbra is jogosult a szerződés szerinti szolgáltatások igénybevételére. Ettől eltérően, amennyiben az új, határozatlan idejű szerződés létrejöttkor az Előfizető által korábban meghatározott tarifacsomag, illetőleg kiegészítő szolgáltatás(ok) értékesítése már lezárásra került, úgy a Telenor az elektronikus hírközlési szolgáltatást a hűségidő lejáratáról értesítő számlaszövegben elhelyezett tájékoztatásnak megfelelően nyújtja.

A határozott idejű EESZ-hez tartozó egyéb feltételek:

- a) Abban az esetben, ha az Előfizető fennálló előfizetői jogviszonya vonatkozásában kíván kedvezményt igénybe venni, és ezért hűséget vállalni, ugyanakkor a Díjszabásokban lezárt, már nem értékesített tarifacsomagot használ, úgy tarifacsomagját a Díjszabásban foglalt, értékesítés alattként megjelölt – hűségidő alatti tarifacsomag-váltás esetén az EESZ-ben irányadó rendelkezéseknek megfelelő – tarifacsomagra kell átváltania.
- b) Az Előfizető által vásárolt kedvezményes készülék a határozott idő alatt kizárólag a Telenor SIM-kártyájával használható. A hálózati korlátozás feloldása a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett hajtható végre.
- c) Az Előfizető a készülék IMEI-számát nem változtathatja meg, arra is tekintettel, hogy az IMEI-szám módosítása bűncselekményt valósít meg.
- d) A Telenor a kedvezménnyel érintett Előfizetői Szerződés átírásához csak abban az esetben járul hozzá, ha az Előfizető az átruházással egy időben megfizeti az EESZ-ben szereplő, idő előtti megszüntetés díját.
- e) A SIM-kártya és/vagy eszköz elvesztése, a rendeltetésszerű használatot megakadályozó sérülése, illetve jogtalan eltulajdonítása az Előfizetőnek a jogviszonyból, közte a hűségnyilatkozatból eredő jogait és kötelezettségeit nem érinti. Az Előfizető szünetelés kérésére csak olyan módon jogosult – az EESZ-ben foglalt idő előtti megszüntetés díjának megfizetése nélkül –, ha az esemény bejelentésétől (szüneteléstől) számított 14 napon belül intézkedik a SIM-kártya pótlása és bekapcsolása iránt. Ellenkező esetben köteles – kedvezményes áru készülék igénybevétele esetén – idő előtti megszüntetés díj megfizetésére. Amennyiben a SIM-kártyát, illetve az eszközt ellopják, úgy annak tényét a Telenornál az illetékes bűnüldöző hatósághoz (rendőrség) tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.
- f) A Telenor a (kiemelt) készülékkedvezmények tekintetében a tarifacsomagokat a Számlás Díjszabásban részletezi.
- g) Amennyiben az Előfizető a fentiekől eltérő, a jelen ÁSZF-ben nem szereplő (zártkörű, promóciós stb.) tarifacsomaggal rendelkezik, úgy a tarifacsomag besorolásáról valamennyi ügyfélszolgálati csatornán, valamint a Telenor valamennyi Értékesítési Pontján tájékozódhat.
- h) Kis- és középvállalkozásoknak nyújtott üzleti tarifacsomagok (amelyek üzleti előfizetőknek, üzleti előfizetőként történő kezelése esetén érhetőek el) a 3. számú mellékletben (Kisvállalkozói Díjszabás) kerül feltüntetésre.
- i) A Telenor egyedi akciói, kedvezményes ajánlatai nem minden esetben érhetőek el az összes tarifacsomaggal, illetve az összes tarifa kategóriában. Az igénybevétel feltételei minden esetben a konkrét akcióban, ajánlatban kerülnek meghatározásra.
- j) A kedvezményes ajánlat igénybevételi feltétele, hogy az Előfizető hitelképesség-vizsgálat, adatakezelés, az okmányok érvényességének ellenőrzése és az adatok

dokumentálása céljából hozzájáruljon okmányai sorszámanak rögzítéséhez, azok online módon történő ellenőrzéséhez.

k) Nem magyar állampolgár, magyarországi állandó lakhellyel nem rendelkező, illetve az olyan személy, aki az (előzetes vagy utólagos) adategyeztetéshez nem járul hozzá, csak nem támogatott árú csomagot vagy készülék nélküli Kártyás előfizetői szerződést köthet. Ezen esetekben a támogatott árú (akciós) csomag vásárlására csak egyedi engedélyezés és külön feltételek mellett (pl. biztosíték nyújtása) kerülhet sor.

7.1.1.2. A részletvételre vonatkozó általános tájékoztatás

A részletvétel olyan vásárlás, melynek során a mobilkészülék vagy egyéb eszköz vételárának kiegyenlítése részletekben történik. A részletvételi megállapodás megkötésére kizárólag az Előfizető jogosult.

A kezdőrészlet a részletvétellel vásárolt mobilkészülék vagy egyéb eszköz teljes vételárának előre meghatározott százaléka, melyet szerződéskötéskor kell megfizetni (az adott ajánlat alapján előfordulhat, hogy a kezdőrészlet 0 Ft).

A Részletvételi Megállapodás Telenor által történő megszüntetése esetén részletvételben vásárolt mobilkészüléket vagy egyéb eszközt a Telenor jogosult a fennmaradó részletek megfizetéséig IMEI szám alapján kitiltani a magyarországi és külföldi hálózatokról. Ha az Előfizető az összes részletvételből eredő tartozását rendezte, a Telenor 3 munkanapon belül feloldja a mobilkészülék vagy egyéb eszköz tiltását.

7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás

Kedvezményes eszközvásárlás esetén az ezzel kapcsolatos költségeket (kedvezmény mértéke és kedvezményes ár) az Előfizető által aláírt EESZ tartalmazza.

7.1.3. Díjfizetési kötelezettség, díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

7.1.3.1. Díjfizetési kötelezettség

Az igénybe vett szolgáltatások ellenértékeként esedékessé váló, aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos Díjszabások, tartalmazzák.

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez a Telenor által a hatályos Díjszabásokban meghatározott, értékesítés alatt álló (nem lezárt) tarifacsomagok közül választani, illetve az ott, valamint az EESZ-ben meghatározott feltételek szerint tarifacsomagot váltani.

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

Az igénybevételi díj összege a Telenor által rögzített adatok alapján kerül megállapításra, és azt az Előfizető saját maga által rögzített adatai, számításai még akkor sem befolyásolják, ha a Telenor egyéb adatközlésén alapulnak. A Telenor számlázási rendszerének zártságát és helyességét a MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft. (székhelye: 2040 Budaörs, Szabadság út 290., cégjegyzékszám: 13-09-084216), a Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter által kijelölt tanúsító szervezet, míg a Telenor számlázási rendszerének zártságát a HUNGUARD Számítástechnikai-, informatikai kutató-fejlesztő és általános szolgáltató Kft. (1123 Budapest, Kékgolyó u. 6., adószám: 10398221-2-43) igazolja.

Számhordozás, szolgáltatóváltás, átírás, áttérés, valamint az Előfizetői Szerződés megszüntetése esetén az Előfizető köteles az ezek időpontját megelőzően igénybe vett, azonban a Telenor által csak ezt követően feldolgozott Szolgáltatás díját a Telenor számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel kiegyenlíteni.

A Telenor nem vállal felelősséget azokért a költségekért, amelyek a telefonkészülékeken, illetve adatátviteli eszközökön megjelenő, szándékolatlan vagy nem kívánt hang-, SMS-, MMS- és adatforgalmat okozó vírusok, valamint egyéb a készülékre akár a gyártó akár a felhasználó által telepített alkalmazások működése miatt keletkeznek. Az Előfizető felelőssége gondoskodni arról, hogy a telefonkészülékeken, illetve adatátviteli eszközökön szándékolatlan vagy nem kívánt hang-, SMS-, MMS- és adatforgalom ne keletkezzen.

Díjfizetési késedelem és annak következményei

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, a Telenor az 5.2. pont szerint korlátozza a Szolgáltatást, illetve az Előfizetői Szerződést a 12.3. pont szerint felmondja.

A Telenor a fizetési határidő eredménytelen leteltét követően jogosult **késedelmi kamatot** számítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után a késedelem első napjától számítva minden késedelmes napra. A kamat mértéke évi 14%.

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

Az Előfizető felelős a díjfizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt felmerült költségekért.

7.1.3.2. Díjfizetés módjai

Az Előfizető tarifacsomagjának típusa (Számlás vagy Kártyás) határozza meg az általános díjfizetés módját.

Összefoglalva az Előfizető a Szolgáltatás díjait (tarifa-, illetőleg kiegészítő szolgáltatás havidíjai, forgalmi díjak) az alábbi **módokon** egyenlítheti ki:

- amennyiben az igénybevételi díjakat **utólag** fizeti meg, úgy a Számlás díjfizetési módot választja, a havidíjas kiegészítő szolgáltatások díját, valamint egyes adminisztrációs és egyszeri díjak megfizetését is így, a Telenor által kibocsátott számla alapján vállalja;
- amennyiben az igénybevételi díjakat **előre** fizeti meg, úgy a Kártyás díjfizetési módot, egyenlegfeltöltést vagy az előleg megfizetését választja.

A Telenor a díjfizetést az alábbi módokon és díjkiegymenlítési nappal fogadja el:

- postai átutalás esetén: az a nap, amikor a Telenor bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén: az a nap, amikor a Telenor bankszámláján jóváírják a befizetett összeget;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával (a MyTelenor-on keresztül) történő fizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel, feltéve, hogy a bank az összeget a Telenornak 3 munkanapon belül továbbítja;
- készpénzes befizetés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM-automatán keresztül történő befizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel, feltéve, hogy a bank az összeget a Telenornak 3 munkanapon belül továbbítja.

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

Eljárás a tartozásnál kisebb összeg megfizetése, vagy be nem azonosítható befizetés esetén

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

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

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 az Előfizetőtől eltérő személy általi téves befizetése;
- 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.
- e) az Előfizető által vagy javára teljesített befizetés Telenor általi visszafizetésének sikertelensége esetén a befizetett összeget a Telenor túlfizetesként kezeli. Az Előfizető ez esetben írásban, az 1.2. pontban foglalt postacímen igényelheti a túlfizetesként nyilvántartott összeg átutalás vagy postai csekk útján történő kifizetését bankszámlaszám, illetve postacím megadásával.

7.1.3.3. Számlázás és annak módjai

A Számlázás Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után havonta fizetendő díjat a Telenor számlázási ciklusonként, utólag, havonta számlázza ki.

Az Előfizető az Előfizetési Szerződés megkötésekor a Telenor hálózatához történő csatlakozás feltételeként köteles megfizetni az *egyszeri csatlakozási díjat* és a választott szerződéses konstrukciónak megfelelő *forgalmi előleget* (és *szerződéskötési előleget*).

Amennyiben az Előfizető az 5.2.4 pont szerinti *magas forgalom összeghatár miatti előleget*, vagy az 5.2.5. pont szerinti *megtérítés miatti előleget*, vagy a 7.2.2. pont szerinti *önkéntes forgalmi előleget* fizet be, az a következő számla végösszegéből kerül levonásra, és ott befizetesként kerül feltüntetésre.

Az *Emelt Díjas Szolgáltatások és Adományvonalak* igénybevétele esetén az igénybevételi díjak kiegyenlítése az említett szolgáltatások igénybevétele előtt is megtörténhet. E rendelkezés nem érinti a Telenor azon jogát, hogy az Előfizető által (vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból) ténylegesen és a Telenor által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékeként az egyenlegét meghaladóan felmerült egyenlegkülönbözetest

- a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa; illetve
- a szolgáltatás igénybevételét követően kiszámlázza.

A Telenornak jogában áll a számlás ciklust módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 napon belül értesíti. Az Előfizető a számlázás módját számlázási ciklusonként egyszer módosíthatja.

A Telenor a számlás ciklusról szóló számlát az Előfizető választása szerint postai úton küldi meg (papíralapú számla) vagy elektronikusan elérhetővé teszi a MyTelenor internetes ügyfélszolgálati felületeken (elektronikus számla).

A Telenor a papíralapú számlával rendelkező Előfizető részére SMS értesítést és – amennyiben az Előfizető ezt e-mail cím megadásával igényli – email-értesítést küld a számla kibocsátásáról, továbbá a fizetési határidő lejáratát előtt egy nappal a számla esedékességéről is, amennyiben a számla még nem került kiegyenlítésre. Amennyiben az előfizető nem ad meg sem értesítési hívószámot, sem email címet, vagy harmadik fél bejelentése alapján megalapozottan feltehető, hogy azokban változás állt be, akkor az értesítést a Telenor jogosult az Előfizető adott számlaküldési címén nyilvántartott legrégebbi aktív, hangalapú hívószámára küldeni. Szolgáltató az értesítési email címet és/vagy hívószámot kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségekként kezeli.

Az értesítési hívószám és/vagy értesítési e-mail cím tekintetében az alábbi feltételek irányadók:

- Egy számlaküldési címhez csak egy számlaértesítő megküldésére szolgáló hívószám és e-mail cím tartozhat.
- A szolgáltatás igénybevételéhez kizárólag belföldi mobil hívószám, illetőleg létező e-mail cím adható meg.
- Az Előfizető köteles a Telenort értesíteni, amennyiben az elérhetőségében változás következik be.
- Az értesítést a MyTelenor-on keresztül, valamint a Telenor értékesítési pontokon és a Telefonos Ügyfélszolgálaton lehet regisztrálni, módosítani, törölni.
- Szolgáltató az értesítési email címet és/vagy hívószámot a díjak beszedésére 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.

Amennyiben harmadik fél bejelentése alapján megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető lakcím, vagy számlázási cím adataiban változás következett be, azonban az Előfizető a bejelentési kötelezettségét elmulasztja, úgy a Telenor jogosult a az Előfizető által korábban megadott e-mail címre áttérni és elektronikus számlát küldeni, vagy elektronikus számla egyszerűsített elérésére áttérni (melynek feltételei ÁSZF 7.1.3.3. B) pontban olvashatóak), mellyel a kiküldött számlák és értesítések kézbesítettnek tekintendők.

Áfás számla kizárólag az Előfizető nevére és címére állítható ki.

A fenti rendelkezések nem érintik a Telenor azon jogát, hogy az Előfizető által (vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból) ténylegesen és a Telenor által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékét a Telenor az elévülési időn (1 év) belül kiszámlázza.

A Kártyás Előfizető részére kiállított számláról a 7.2.5. pont rendelkezik. A Számlás Előfizető rendelkezhet arról, hogy papír alapon vagy elektronikusan kéri havi, illetve egyéb számláit. A Kártyás Előfizető már lezárt kártyás ciklusról (naptári hónap) 1 évre visszamenőleg, illetve adott kártyás cikluson belül elektronikusan vagy papír alapon kérheti a havi számláját, rendszeres számlaigény esetén a Telenor elektronikusan biztosítja a számlát.

Postai úton megküldött papíralapú számlára vonatkozó különös szabályok

Számlaküldési/levelezési cím kizárólag az Előfizető által megadott belföldi (magyarországi) cím lehet.

Az Előfizető által megadott számlaküldési/levelezési címre, illetve – ennek hiányában – az Előfizető állandó lakhelyére, tartózkodási helyére, székhelyére kiküldött számlák és értesítések az alábbiak szerint kézbesítettnek tekintendők.

A papíralapú számla kibocsátásának határideje (a számla átadásra kerül kézbesítés céljából) lakossági

- Számlás Előfizetőknek a számlázási napot követő 8. nap;
- Kártyás Előfizetőknek lezárt kártyás ciklus esetén a személyes igénylés közlésétől, illetőleg az írásos igény Telenor általi kézhezvételétől számított 8. nap. Nem lezárt ciklus esetén a számlázási napot követő 8. nap.

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

Amennyiben az Előfizető a számlát a fentiek szerint nem kapja kézhez, úgy ezt a nap 24 órájában díjmentesen hívható Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) köteles jelezni a Telenor részére.

Elektronikus számlára vonatkozó különös szabályok

Az elektronikus számla szolgáltatás megrendelése esetén, vagy a Telenor jogosultsága alapján történő arra való áttérés esetén, a Telenor által a Számlás és a Kártyás Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus számla kerül kiállításra, mely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXCVII. törvény, továbbá a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről szóló 23/2014. (VI. 30.) NGM rendeletben foglaltaknak. A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla csak elektronikus formában hiteles.

Az elektronikus számla szolgáltatást az Előfizető számlázási címenként rendelheti meg és mondhatja le (egy számlázási címen lévő több előfizetés esetén valamennyire érvényes az elektronikus számla szolgáltatás), valamint a hozzá kapcsolódó esetleges kiegészítő szolgáltatásokat módosíthatja az alábbiak szerint:

- MyTelenor internetes felületen (kivéve Kártyás Előfizető),
- Értékesítési Pontokon,
- Telefonos Ügyfélszolgálaton.

Az elektronikus számla szolgáltatás havidíjmentes. Amennyiben Előfizető megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást, abban az esetben a tételes számlamellékletet is elektronikus formában kapja meg.

A jelen pontban meghatározott, az elektronikus számlára vonatkozó rendelkezések a tételes számlamellékletre is megfelelően irányadóak. A Számlás vagy Kártyás hívásrészletezővel kapcsolatos Előfizetői Szerződésben foglalt rendelkezéseket a jelen elektronikus számla szolgáltatás, annak megrendelése, illetve lemondása nem érinti.

Az elektronikus számla kibocsátásának határideje (a MyTelenor internetes felületen elérhetővé válik a számla) lakossági

- Számlás Előfizetőknek a számlázási napot követő 8. nap;
- Kártyás Előfizetőknek lezárt kártyás ciklus esetén a személyes igénylés közlésétől, illetőleg az írásos igény Telenor általi kézhezvételétől számított 8. nap. Nem lezárt ciklus esetén a számlázási napot követő 8. nap.

Az elektronikus számla szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az Előfizető kétféleképpen veheti igénybe az elektronikus számla szolgáltatást:

A) Regisztráció/bejelentkezés a MyTelenor internetes felületre az alábbi feltételek teljesülése esetén: Az Előfizető

- az Értékesítési Ponton, Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), vagy a MyTelenor-on megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást; és
- rendelkezik a MyTelenor-on regisztrációval, vagy e felületre egyszeri SMS kód segítségével belép – feltéve, hogy az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézését korábban nem tiltotta le; és
- rendelkezik az esedékes számla kiállításának megtörténtéről szóló értesítés fogadására alkalmas e-mail címmel, valamint
- az elektronikus számla szolgáltatásra vonatkozó jelen feltételeket elfogadja, továbbá a Telenor visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére arról, hogy a megrendelése sikeres volt.

B) Elektronikus számla egyszerűsített elérése: Ha az Előfizető nem rendelkezik MyTelenor regisztrációval, akkor számára a Telenor ezt az elérést biztosítja az alábbi feltételek teljesülése esetén: Az Előfizető

- az Értékesítési Ponton, a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), vagy a MyTelenor-ra egyszeri SMS kód segítségével belépve – feltéve, hogy az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézését korábban nem tiltotta le - megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást; és
- a megrendeléskor olyan e-mail címet és belföldi mobil hívószámot ad meg, melyen az elektronikus számla elkészültét jelző üzenetet fogadni tudja; valamint
- elfogadja az elektronikus számla szolgáltatásra és az elektronikus számla egyszerűsített elérésére vonatkozó jelen feltételeket, továbbá a Telenor visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére/hívószámára arról, hogy a megrendelése sikeres volt.

Az egyszerűsített elérés keretében az elektronikus számla legfeljebb 1 évig érhető el az Előfizető részére megküldött értesítésben található útvonalon (linken), jelszó megadása nélkül – ezt követően, illetve az alatt az elektronikus számla regisztrációt/belépést követően a MyTelenor felületen érhető el. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az értesítéshez megadott e-mail fiókhoz vagy eszközhöz történő ellenőrizetlen vagy szándékolatlan hozzáférés, valamint az értesítés továbbítása esetén az elektronikus számla egyszerűsített hozzáféréseért való felelősségét a Telenor kizárja.

A fentiek hiányában az elektronikus számla szolgáltatás nem tekinthető megrendeltnek, illetve a megrendelés törlésre kerül.

Üzleti Előfizető esetén a MyTelenor regisztráció ügyfélkártyához kötött, melyről bővebb információ a Telenor honlapján található az alábbi linken: www.telenor.hu/vallalat/ugyintezes/uzleti-ugyfelkartya/

A Számlás Előfizetők esetében az elektronikus számla szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg az Előfizető regisztrált számlafizetési módja postai csekkről automatikusan banki átutalásra módosul. Az elektronikus számla szolgáltatás lemondása esetén a számlafizetési mód a banki átutalás marad, amely fizetési módot Előfizető a mindenkori Díjszabásban leírt feltételeknek megfelelően módosíthatja.

A Számlás Előfizető a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban a Telenor papíralapú számlát és postai csekket nem állít ki részére a számlaküldés sajátosságai miatt.

A Telenor a MyTelenor felületen biztosítja az Előfizető számára a hiteles elektronikus számlák megtekintését és ezekhez kapcsolódó esetleges egyéb szolgáltatásokat. Az elektronikus számlák a MyTelenor-on való megjelenítéssel (elérhetővé tétellel) egyidőben kibocsátottnak tekintendők, Előfizető pedig kötelezetté válik a számlában foglalt díjfizetési kötelezettsége teljesítésére.

7.1.4. Kártyás GPRS-alapú, adatforgalom alapján árazott mobil internet szolgáltatások, tarifacsomagok

a) számlázási egysége:

- Az az adatmennyiség, amelyre a forgalom a GPRS-kapcsolat végén vagy a szolgáltatásonként eltérő inaktivitási idő leteltét követően felkerekítésre kerül.

b) inaktivitási ideje:

- Az a GPRS-kapcsolaton elért szolgáltatásoktól függő időintervallum, ami alatt ha nincs adatforgalom, akkor ezt követően a szolgáltatás használata 1 percre nem lehetséges.
- Ezt követően a foglalási egységből esetlegesen el nem használt rész, – a c. pontban leírtaknak megfelelően – jóváírásra kerül a kártyás előfizetés egyenlegén.
- Ezután a szolgáltatás a GPRS-kapcsolat megszakítása nélkül újra használható.

c) foglalási egysége:

- A kártyás előfizetés egyenlegéből előre – GPRS-szolgáltatásonként eltérő – adatmennyiség és/vagy annak megfelelő összeg kerül lefoglalásra a GPRS forgalmi keretből és/vagy az egyenlegből. Az előre kifizetett GPRS forgalmi kerettel rendelkező (napi-, eseti-, vagy havidíjas) szolgáltatásoknál először a GPRS forgalmi keret és ha nem elegendő akkor az egyenleg kerül megterhelésre a foglalási egységgel.
- Amennyiben nem áll rendelkezésre egy foglalási egységnek megfelelő forgalmi keret és/vagy egyenleg, az elérhető GPRS forgalmi keretnek/egyenlegnek megfelelő kerül lefoglalásra.
- Amennyiben az Előfizető nem használta el a lefoglalt adatmennyiséget/összeget, az elhasznált adatmennyiséget a Telenor az adott szolgáltatásnak megfelelő számlázási egységekre kerekíti fel.
- A felkerekített adatforgalom a lefoglalt GPRS forgalmi keretből és/vagy az annak megfelelő összeg az egyenlegből levonásra kerül. Ezt követően a Szolgáltató a különbséggel a kártyás előfizetés GPRS forgalmi keretét és/vagy egyenlegét megnöveli.
- A GPRS-kapcsolat megszakításakor a Telenor kiszámlázza a forgalmazott adatmennyiség addig még ki nem számlázott részét a számlázási egységre kerekítve.
- Ha nem áll rendelkezésre egyenleg a további forgalmazáshoz a kártyás előfizetésen, akkor a szolgáltatás 1 percre nem használható.

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

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok

Elektronikus számla szolgáltatással **rendelkező** számlás Előfizetői díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- **banki átutalással,**
- az Előfizető számlavezető bankja felé leadott **csoportos beszedési megbízással,**
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas **bankkártyával** a Telenor által üzemeltetett MyTelenor internetes ügyfélszolgálati portálon keresztül (<https://my.telenor.hu>),
- továbbá minden **egyéb,** a Telenor által biztosított és elfogadott elektronikus díjfizetési csatornán keresztül, az egyes csatornák által támogatott fizetőeszközök használatával. A mindenkori díjfizetési csatornák és a támogatott fizetőeszközök felsorolása a Telenor internetes oldalán (www.telenor.hu) található meg.

Elektronikus számla szolgáltatással **nem rendelkező** Előfizetői részére a Telenor az Előfizető választása alapján postai készpénzáttutalási megbízást mellékel. Ilyen esetben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a fent említett befizetési módok mellett postai készpénzfizetési megbízáson keresztül is.

Túlfizetésre vonatkozó különös szabályok

Amennyiben a nem téves befizetésből – a 7.1.3.2. c) ponton kívüli esetek – eredő túlfizetésről az Előfizető utólag nem rendelkezik, az

- a 7.1.3.2. a) és b) pont esetén, amennyiben az Előfizető egy számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a túlfizetés automatikusan csökkenti a következő számla összegét; amennyiben az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a Telenor a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.
- a 7.1.3.2. d) és e) pont esetén a Telenor a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.

A 7.1.3.2. c) pont szerinti túlfizetés esetén a Telenor tévesen utalt összeget jóváírja az Előfizető egyenlegén, amennyiben az Előfizető

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

7.2.2. *Előleg útján történő díjfizetés*

Általános előleg

Az Előfizető általános előleget fizethet be oly módon, hogy a vonatkozó számlázási azonosítót (korábban ügyfélszám) a befizetéskor megjelöli. Az ily módon befizetett általános előleg összege az adott számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vonatkozásában az elkészült számla(k) ellenértékét, **a lejárt számlatartozásokat csökkenti.** Az általános előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg. Az egyéb célú (pl. külföldi utazás előtt magas forgalom okán történő) felhasználás érdekében szükséges arról ismételtelen rendelkeznie (önkéntes forgalmi előleggé nyilvánítás). Ezen

rendelkezést az Előfizető ügyfél-azonosítást követően kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) teheti meg.

Önkéntes forgalmi előleg

Az Előfizető önkéntes forgalmi előleget fizethet be, oly módon, hogy annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölnie. Az ily módon befizetett önkéntes forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában **az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő (lejárt) tartozásra nem számolható el, hanem az kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható.** Az önkéntes forgalmi előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg, azonban az egyes eltérő befizetési módokra tekintettel minimum összeghez köthető.

Előfizető igénye szerint lehetőség van a befizetett önkéntes forgalmi előleg általános előleggé nyilvánítására. Ezen rendelkezést az Előfizető ügyfél-azonosítást követően a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) teheti meg.

7.2.3. Kártyás Előfizetés

Igénybevételi díj megfizetése Kártyás Előfizetés esetén

A Kártyás Előfizetést használó Előfizető az igénybevételi díjat a Szolgáltatás igénybevétele előtt, a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően egyenlegfeltöltéssel egyenlíti ki – ideértve a Számlás Előfizető által a Rendszeres feltöltés szolgáltatás segítségével, a Kártyás Előfizető hozzájárulása alapján tett egyenlegfeltöltést is.

A feltöltőkártya (elektronikus feltöltőkártya, azaz „kupon”) felhasználásával az Előfizető a kuponhoz tartozó összeg, valamint jutalom erejéig jóváírást végez a Telenornál nyilvántartott egyenlegén – azzal, hogy a jutalom kizárólag csak a Kártyás Díjszabás I. fejezet 1.9. pontjában foglaltak szerint, az Előfizető általi aktiválását követően vehető igénybe. Az érvényességi időre és a jutalom felhasználhatóságára vonatkozó részletes rendelkezéseket a Kártyás Díjszabás tartalmazza.

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

A Kártyás Előfizetés esetén MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére kizárólag a jelen ÁSZF-ben rögzített feltöltéssel van lehetőség.

Az a rendelkezés, amely szerint a kártyás szolgáltatás esetében az igénybevételi díjak kiegyenlítése a szolgáltatás igénybevétele előtt történik meg, nem érinti a Szolgáltató jogát arra, hogy a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa azon egyenlegkülönbözet mértékét, amely az Előfizető által – vétkességétől függetlenül és bármely előre nem meghatározható okból – az egyenlegét meghaladó mértékben ténylegesen és a Szolgáltató által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékeként felmerült, egyenlegfeltöltés hiányában pedig ezt a szolgáltatás igénybevételétől számított legfeljebb 1 éven belül az Előfizető egyenlegére kiterhelje vagy kiszámlázza.

7.2.4. [Törölt fejezet]

7.2.5. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez

A Telenor elektronikus feltöltőkártyával (kuponnal, azaz egyenlegfeltöltéssel) kapcsolatos reklamációt a Telenor csak a vásárlást bizonyító számla vagy bizonylat ellenében köteles elfogadni.

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

A Telenor feltöltés időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

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

A Telenor által nyújtott kedvezmények nem halmozhatók. Amennyiben egy adott szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető egyidejűleg több kedvezményre is jogosult, úgy – amennyiben az adott kedvezménynél a Telenor másként nem rendelkezik – a legnagyobb kedvezmény érvényesül.

A MobilVásárlás szolgáltatás keretében érvényesített megrendelések esetén a Kártyás Előfizetők mobil vásárlásaikról utólag Gyűjtőszámlát igényelhetnek, amelynek kibocsátása a Kártyás Előfizető kérésére, igény szerint történik már lezárt kártyás ciklusról (naptári hónap) papír alapon vagy elektronikusan, illetőleg rendszeres igény esetén elektronikusan. A számlát az adott kártyás ciklus (naptári hónap) forgalmi költségeiről állítjuk ki, amennyiben történt számlázandó esemény. Kártyás Előfizető a feltöltésről nem igényelhet ÁFÁ-s számlát.

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

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

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő számlafizetés nem lehetséges.

7.2.7. *[Törölt fejezet]*

7.2.8. *Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg, illetve Hitelkeret kapcsán*

Az **Univerzális egyenleget** a Számlás Előfizetők Emelt Díjas Szolgáltatások, Adományvonalak igénybevételeire, illetve MobilVásárlásra használhatják fel.

A Kártyás Előfizetők mindemellett a tarifacsomagjuk által biztosított szolgáltatásokat (alap- és kiegészítő szolgáltatásokat) ezen egyenleg terhére is igénybe vehetik.

Az Univerzális egyenleg feltöltése elektronikus feltöltőkártyával (kuponnal) történik:

- az ATM-automatáknál online módon,
- internetbankon és telebankon keresztül,
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a MyTelenor-on keresztül,
- valamint a Telenor Értékesítési Pontokon.

Az Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas elektronikus feltöltőkártyák („kupon”) értékéről és érvényességéről a Kártyás Díjszabás I.1.8. pontjában található részletes információ. Ha az Előfizető által felhasználható összeg elfogy az Univerzális egyenlegéről, akkor az újabb kuponnal tölthető fel. Ha az újabb feltöltés még az Univerzális egyenleg elfogyása előtt történik meg, akkor a kupon összege hozzáadódik a feltöltés előtti érvényes egyenleghez. Az Univerzális egyenleg feltöltése több kuponnal is elvégezhető.

A MobilVásárlás szolgáltatás hangalapú Számlás Előfizetéssel rendelkező Előfizetők részére Univerzális egyenlegük és Hitelkeretük terhére vehető igénybe. A Számlás Előfizetők kizárólag Univerzális egyenlegükre végezhetnek feltöltéseket.

A Számlás Előfizetők az Emelt Díjas Szolgáltatásokat, Adományvonalakat és MobilVásárlást – Hitelkeretük kimerülése után – ATM-automatáknál online módon, internetbankon és Telebankon, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a MyTelenor-on keresztül, valamint a Telenor Értékesítési Pontokon elvégzett feltöltések útján vehetik igénybe.

A MobilVásárlás szolgáltatás hangalapú Kártyás Előfizetéssel rendelkező Előfizetők részére Univerzális egyenlegük terhére vehető igénybe.

Bármely Kártyás Előfizető az ATM-automatáknál online módon, internetbankon és telebankon, illetve belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a MyTelenor-on keresztül, valamint a Telenor Értékesítési Pontokon elvégzett feltöltésekkel veheti igénybe az Emelt Díjas Szolgáltatásokat, MobilVásárlást, valamint az Adományvonalakat.

A **Hitelkeret** a Telenor által a Számlás Előfizetők részére, az adott számlázási ciklusra biztosított keretösszeg, amelynek mindenkor összegéről a Telenor a honlapján, illetőleg Telefonos Ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást. A Hitelkeretet a Számlás Előfizetők kizárólag a Mobil-tartalomszolgáltatások (pl. Emelt Díjas Szolgáltatások), Adományvonalak, valamint MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére használhatják fel.

A Hitelkeretet a Telenor a számlázási cikluszárást követő 3 munkanapon belül bocsátja rendelkezésre.

A Számlás Előfizető részére a Telenor által biztosított Hitelkeret az Univerzális egyenlegre kerül feltöltésre.

A Hitelkeret kimerülése után a Számlás Előfizető a Mobil-tartalomszolgáltatásokat (pl. Emelt Díjas Szolgáltatások), Adományvonalakat, valamint MobilVásárlást csak az Univerzális egyenlegre elvégzett egyenlegfeltöltés után veheti igénybe.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Telenor köteles megtéríteni az Előfizető vagyonában okozott kárt. A Telenornak nem kell megtérítenie az elmaradt hasznót, 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 igények intézésének szabályait a 6.3.3. pont tartalmazza.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Ha a Telenor túllépi azt a határidőt, amelyet az ÁSZF jelen pontjában hivatkozott rendelkezések tartalmaznak, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a szerződésszegő magatartás megszűnésének napjáig terjedő időszakra.

A Telenor általi kötbérfizetés esetén a Telenor tájékoztatja az Előfizetőt az őt megillető kötbér mértékről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér

teljesítésének módjáról. Amennyiben a kötbérfizetésre okot adó esemény kapcsán panasz, illetőleg hibabejelentés érkezett, a Telenor tájékoztatja az Előfizetőt a kivizsgálás eredményéről is. A Telenor a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A Telenor kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja;
- az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetén a Telenor Értékesítési Pontján, egyéb esetben banki átutalással vagy postai úton megfizeti.

7.4.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér

A Telenor köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárhatót megtenni, valamint kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége a lefedettségi területen mindenkor megfelelő legyen.

A Telenornak **nincs kötbérfizetési kötelezettsége** az alábbi esetekben:

- a) a jelen ÁSZF-ben meghatározott hálózat-karbantartási munkálatok miatti ideiglenes szolgáltatás-szünetelés esetén;
- b) a rádiótelefon-rendszer működésében bekövetkező olyan zavarok, hibák, illetve a Szolgáltatás nem kielégítő minősége esetén, ha:
 - ezek a Szolgáltatás Előfizető általi nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve az Előfizető maga idézi elő a rádiótelefon-készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya nem előírászerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni;
 - az okuk időjárási, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
 - más szolgáltató hálózatának meghibásodására vagy nem megfelelő minőségére vezethető vissza;
 - az Alapszolgáltatást érintő olyan zavaró rádiójel befolyásolja hátrányosan, mely a Telenor számára kijelölt frekvenciasávban sugároz, és amely egy külső forrásból, így különösen nem a Telenor tulajdonában lévő eszköz meghibásodásából vagy illegális használatából ered.
- c) Sem az Előfizető, sem a Telenor nem felelős azokért a károkért, amelyek elháríthatatlan külső ok (vis maior), az Országgyűlés, a Kormány, illetve a hatóságok tevékenységének következménye. Ezen időszak alatti szolgáltatás-kiesés esetén az Előfizető mentesül a díjfizetés alól.
- d) A Telenor nem felelős a roaming-partner nem megfelelő teljesítésének az Előfizetőt ért következményeiért.
- e) A Telenor felelőssége kizárólag a saját tevékenységére terjed ki az Emelt Díjas Szolgáltatások, illetve az olyan más úton elérhető tartalmak esetében, amikor a szolgáltatás biztosításában a Telenor csak közvetítő szerepet tölt be. A tartalomszolgáltatók tevékenységükért a Telenortól függetlenül, önállóan felelősek.

A Telenornak hálózati hiba miatti minőségi panasz kapcsán **kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik** az alábbi esetekben:

- a) Az Előfizető által az ÁSZF 6.1. pontja alapján tett hibabejelentés alapján elvégzett hibabehatárolásról az Előfizető értesítését elmulasztja.
Ez esetben a kötbér mértéke az értesítés megtörténtéig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti $\{[(\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}) / 30] * 2\}$
* megkezdett késedelmes napok száma.
A kötbérköteles napok számát a Telenor a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.

b) A mobil rádiótelefon-hálózat hibája következtében az Alapszolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt – akár hívóként, akár hívottként – lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az Előfizetői Szerződésben rögzített adatok eltéréseinek következménye és az ezzel kapcsolatban bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el; vagy az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást

- csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke a hiba elhárításáig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti $\{[(\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}) / 30] * 4\} * \text{megkezdett késedelmes napok száma}$.
- nem lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke a hiba elhárításáig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti $\{[(\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}) / 30] * 8\} * \text{megkezdett késedelmes napok száma}$.

A kötbérköteles napok számát a Telenor a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.

7.4.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére meghatározott, vagy a felek 2.4.1. pont szerinti megállapodásában rögzített határidő

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

7.4.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizető az 5.2. pontban meghatározottak szerint a korlátozás okát megszünteti, a Telenor a hivatkozott pontban foglalt határidő túllépése 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, a Számlás Előfizető által fizetendő havidíj, illetőleg Kártyás Előfizetés esetén az előre fizetett $[(\text{díj} / 30) * 4] * \text{késedelmes napok száma}$.

7.4.4. A számhordozás vagy szolgáltatóváltás késleltetett vagy szolgáltatáskieséssel járó megvalósulása esetén fizetendő kompenzáció

Ennek szabályait a soron következő 8. fejezet tartalmazza.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL ÉS SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A számhordozási és szolgáltatóváltási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok

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

Előfizetői adatok

a) Magánszemélyek esetén:

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

b) Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók² esetén:

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

Szükséges dokumentumok

a) Magánszemélyek esetében:

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

b) Egyéni vállalkozó esetében:

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

c) Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány;

² Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint bankszámlaszám megadása számukra nem kötelező.

- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája;
 - az eljáró képviselő személyi igazolványa;
 - meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).
- d) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által a nyilvántartásba vételről kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
 - az eljáró képviselő személyi igazolványa;
 - meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).
- e) Diplomáciai testület esetében:
- a szerződéskötő személyazonosító igazolványa/útlevéle/jogosítványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa;
 - nem magyar állampolgárnál útlevél;
 - a nagykövetség hivatalos, fejléces papírján kiadott, az adott ügyletre szóló meghatalmazás.

8.2. A számhordozással és szolgáltatóváltással kapcsolatos közös előfizetői jogok és kötelezettségek

A számhordozhatóság és szolgáltatóváltás lehetőségével kizárólag az EESZ-ben Előfizetőként megjelölt személy élhet, illetve utólagos számhordozás esetén a megszűnt EESZ Előfizetőjeként megjelölt személy, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál.

Gépek közötti szolgáltatási számmezők, üzleti hálózati számmezők, illetve 14 kezdetű díjmentes szolgáltatási számok esetében a Telenor a szolgáltatóváltást a 14/2020 NMHH rendelet szerinti azonosítóátadási hatósági eljárás keretében teszi lehetővé, és nem a jelen fejezetben részletezett számhordozási és szolgáltatásváltási feltételek szerint.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozható.

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

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők, illetve a szolgáltatóváltással élő Előfizetők a Telenor szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe. A számhordozás vagy szolgáltatóváltás miatt a Telenor megkülönböztetést nem alkalmaz.

Amennyiben az előfizető számát, vagy internet-hozzáférési szolgáltatását a Telenorhoz kívánja átvinni számhordozási, illetve szolgáltatóváltási igényét a következő csatornákon kezdeményezheti:

- a) személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain
- b) telefonos- illetve internetes ügyfélszolgálatán az Előfizető megfelelő azonosítását követően

A hordozott számmal és szolgáltatásváltással kapcsolatos információk biztosítása érdekében a Telenor a nap 24 órájában ingyenesen hívható Számhordozási Információs Vonalat (1748) működtet, továbbá a számhordozási és szolgáltatóváltási folyamat előtt és

alatt az Előfizető vagy Számhasználó kérésére az egyedi számhordozási, vagy szolgáltatóváltási ügy részleteiről a Telenor az ügyfélszolgálatán is tájékoztatást ad

Az Előfizető GSM-kód alkalmazásával ugyancsak ingyenes információt kérhet a hordozott számokra vonatkozóan. A hívószám küldését engedélyező GSM-kódot a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban: ***126* és a mobiltelefonszám utolsó 9 számjegye#** (például: *126*201234567#), majd meg kell nyomni a hívásindító gombot. A kért információ rövid szöveges üzenetben érkezik.

8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

A Telenor biztosítja:

- a) a mobil, díjmentes (80-as előhívójú számok), emelt díjas (90, illetve 91-es előhívójú számok) valamint a nomadikus belföldi számokon nyújtott szolgáltatások előfizetői számainak hordozhatóságát.
- b) a szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, szolgáltatás és a tízet meghaladó üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átvevő illetve az átadó szolgáltatóval – szükség esetén az Előfizetővel is - az előzetes egyeztetést;
- c) a hordozott mobil rádiótelefon-számokra irányuló SMS-ek, illetve az MMS-üzenetek helyes irányítását;

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

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

- a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a 8.1. pontban meghatározott dokumentumok alapján,
- az Előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
- a számhordozás a 8.3. b) bekezdés szerint további egyeztetést igényel;

Összefüggő számtartomány hordozása esetében az egész számtartomány hordozása együtt utasítható el, vagy hagyható jóvá.

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

A Telenor a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja.

8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

8.4.1. Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenorhoz)

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

Az Előfizető azonosítása, továbbá a szerződéskötés a 8.1. pontban meghatározott adatok alapján személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain, vagy online és telefonon az alábbiak szerint:

- Az azonosítást követően megvizsgálják, hogy az Előfizető megfelel-e a 2. pontban foglalt szerződéskötési kritériumoknak. Amennyiben igen, úgy
- megkötö a Telenorral az Előfizetői Szerződést a szükséges egyéb dokumentumok egyidejű aláírásával, valamint a Számhordozási Megállapodást, amelyben
- meghatalmazza a Telenort, hogy az járjon el az átadó szolgáltatónál a számhordozási eljárás lebonyolítása során számhordozási igénye megfelelő képviselte érdekében,
- rögzíti az elhordozni kívánt számokat, a szolgáltatáscsomag esetében a további szolgáltatásokat,
- a Telenor az Előfizetői Szerződés megkötésekor – az Előfizető igényének és a számhordozás műszaki feltételeitől függően - felajánlja az Előfizetőnek a legközelebbi számátadási időablakot és további lehetséges számátadási időablakokat. Telenor által jelzett indokolt akadályoztatás hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett számhordozási igénybejelentés esetén a bejelentést követő második munkanap számátadási időablakát kell felajánlani. A kiválasztott számátadási időablakot a Felek közösen állapítják meg és rögzítik. A számátadási időablak megállapodással, igazolható módon módosítható.

Ha a számátadási időablak a 8.3. b) pontban meghatározott egyeztetést igénylő esetek miatt az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a Számhordozási Megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Az igénybejelentést követően a Telenor az Előfizetőt tájékoztatja a 8.5. pont szerinti információkról.

Előfizető Telenorral megkötött Előfizetői Szerződését egy ideiglenes hívószámra köti meg, amely ideiglenes hívószámot a számhordozás sikeres megvalósulása esetén (a számhordozási folyamat végén) a Telenor a hordozott számra cseréli le. Ezen ideiglenes hívószámmal rendelkező előfizetés használatának szabályait Előfizető és Telenor a Számhordozási Megállapodásban rögzítik, amely a számhordozási igénynek a KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás alapját képező Előfizetői Szerződés további hátrányos jogkövetkezmény nélkül felmondható.

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

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

- az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- a 8.3. c) pontban meghatározott egyeztetést igénylő esetben az egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablak kerül kiválasztásra.

Fenti esetekben a Telenor a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óráig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

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

Számhordozás elutasítása esetén a számhordozási eljárásához kapcsolódó határidők az Előfizetőnek az újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének az Előfizető általi bejelentését követően a Telenor részére történő ismételt benyújtásának napján újrateküdnek.

A Telenor kompenzáció fizetésére köteles az alábbi esetekben:

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

A kompenzációt Számhordozási Megállapodásonként kell számítani, mértéke nem függ a Számhordozási Megállapodásban szereplő számok 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 7.4. pontban foglaltak szerint fizeti meg az Előfizetőnek.

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

Amennyiben az Előfizető számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál jelenti be, az átvevő szolgáltató jár el az Előfizető képviseletében a Telenornál.

Telenor a fennálló Előfizetői szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

A Telenor a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót. Telenor a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

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

Számhordozás elutasítása esetén a számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők az Előfizetőnek az újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének az Előfizető általi bejelentését követően az átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek.

8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések

A számhordozás során Telenor az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy:

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta üzenetek nem vihetők át;
- az átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az előfizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás, illetve utólagos számhordozás után az átadó szolgáltatónál 30 napon belül visszaigényelhető;
- az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását az átadó szolgáltatótól átvállalta, akkor az átvevő szolgáltatónál az átvevő szolgáltató által megadott feltételekkel megfizetni;
- amennyiben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely egyeztetés az Előfizető közreműködését is igényelheti.
- a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó Szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizetőnek a Telenorral kötött Előfizetői Szerződésre vonatkozó írásbeli felmondását a szolgáltatók közötti megállapodás szerinti elektronikus úton a Telenornak mint átadó szolgáltatónak az Előfizető nevében bejelenti, akkor a Telenor ezt írásbeli felmondásnak tekinti.

A számhordozás során nem kezdeményezhető:

- átírás,
- Felhasználó általi szerződéskötés aktív kártyás hívószámra,
- számcsere,
- új hűségnyilatkozat aláírása,
- szolgáltatás szüneteltetése.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja.

Amennyiben az Előfizető a hordozási igény visszavonására nyitva álló határidőn belül az ideiglenes hívószámot tartalmazó Előfizetői Szerződését felmondja, a szerződés megszűnik azzal, hogy ebben az esetben a felmondást az átvevő szolgáltató a számhordozási igény visszavonásának tekinti és eljár a számhordozási igény törlésével kapcsolatban.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés felmondását az időablakot megelőző 2. munkanap 16 órát követően kéri (amikor a számhordozási igény törlésére már nincs lehetőség), a szerződést kizárólag a számhordozás megvalósulásának időpontjára lehet felmondani, ebben az esetben, az Előfizetői Szerződés a számcserét követően szűnik meg.

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

8.6. A hordozott számok nyilvántartása

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

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

Expressz regisztrációval létrejövő Előfizetői Szerződés esetén a számhordozás lehetőségét csak abban az esetben tudja a Telenor az Előfizető részére biztosítani, amennyiben az Előfizető adategyeztetés céljából felkeresi a Telenor bármelyik Értékesítési Pontját.

8.7. Utólagos számhordozás

Az utólagos számhordozásra a 8. pont szerinti szabályok a 8.7. pont szerinti eltérések figyelembevételével alkalmazandók.

Ha az Előfizető Előfizetői Szerződése az Előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt Előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt Előfizetői szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére az Előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az Előfizetői szerződésben nem mondott le.

Ha a megszűnt Előfizetői szerződés volt Előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság fennmarad az igény átvevő szolgáltató felé történő értesítésig, és elutasítás esetén az igény ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

A Telenor átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt abban az esetben is elutasíthatja, ha az utólagos számhordozásra a megszűnt Előfizetői szerződés Előfizetője nem jogosult.

Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

8.8. Szolgáltatóváltással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

Telenor az internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a 8.8. és 8.9. pontok szabályai szerint biztosítja a szolgáltatóváltást.

A Telenor átadó szolgáltatóként a szolgáltatóváltási igényt csak a következő esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- b) 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;
- c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Szolgáltatóváltás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek a Telenorral mint átadó szolgáltatóval szembeni, a szolgáltatóváltási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez, eszközhöz kapcsolódó követelés (például kötbér, részletvétélből hátralévő részletek) a szolgáltatóváltás kezdeményezése esetén lejárttá válik. Ezen tartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

8.9. A szolgáltatóváltás kezdeményezése, a szolgáltatóváltás eljárás folyamata

8.9.1. 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. Az Előfizető a szolgáltatóváltási igényét a Telenornál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Ebben az esetben a Telenor mint átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

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

- a) a Telenor azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt a 8.1. pontban meghatározott adatok alapján és megvizsgálja, hogy az Előfizető megfelel-e a 2. pontban foglalt szerződéskötési kritériumoknak. Amennyiben igen, úgy új Előfizetői szerződést köt;
- b) a 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.

A szerződéskötéskor a Telenor és az Előfizető megállapodnak a szolgáltatóváltás időpontjáról amely legkorábban a szerződéskötést követő 15 munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került; valamint, ha az átadó szolgáltató a megjelölt határnapig a kapcsolódó, szükséges lépésekben közreműködően eljár, az igényt a folyamat biztosítása érdekében - így különös tekintettel, de nem kizárólag a 23/2020. (XII. 21) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdésében foglaltakat - annak tartalmával összhangban pozitívan bírálja el. Az Előfizető a Telenornak megbízást ad a szolgáltatóváltás lebonyolítására, amely alapján a Telenor mint átvevő szolgáltató eljár az átadó szolgáltatónál. A szolgáltatóváltás folyamatát a Telenor, mint átvevő szolgáltató irányítja.

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 haladja meg az egy munkanapot, illetve együttműködését a szolgáltatóváltással érintett szolgáltatóval.

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.

Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a Szolgáltatóváltási Megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

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

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

Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait - ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására - a Telenornak mint átvevő szolgáltatónak a szolgáltatóváltás sikeres megtörténteire vonatkozó értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig tartja fenn.

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

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 azzal, hogy amennyiben szükséges, a szolgáltató váltás dátumát megfelelően módosítani szükséges.

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

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

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 7.4. pontban foglaltak szerint fizeti meg az Előfizetőnek.

8.9.2. 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 képviselőjében a Telenornál.

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

Telenor a szolgáltatóváltási kérelmet kizárólag az ÁSZF 8.8. pontban foglalt kizáró okokra hivatkozva tagadhatja meg.

A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában a Telenornál az Előfizető Előfizetői szerződése az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

8.10. Jogosulatlan hordozás miatti kompenzáció

Amennyiben a számhordozás/szolgáltatóváltás Számhordozási/Szolgáltatóváltási Megállapodás nélkül vagy nem a Telenor előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő Előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg és erre tekintettel az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és a Telenor, mint átadó szolgáltató Előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatás a Telenornál, mint átadó szolgáltatónál haladéktalanul visszaállításra kerül, akkor a szolgáltatás Telenornál, mint átadó szolgáltatónál történő visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az Előfizetőt vagy számhasználót megilleti a fenti 8.4.1. és 8.9.1 pontok szerinti kompenzáció a Telenortól, mint átadó szolgáltatótól.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama Számlás Előfizetés esetén

Számlás Előfizetés esetén az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban a Számlás Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésekor vagy a szerződés ideje alatt a Telenor által biztosított kedvezmény fejében meghatározott időre („hűségidő”) többletkötelezettséget vállal („hűségvállalás”), ezen időtartamra az EESZ-ben foglaltak szerint előfizetői jogviszonya határozott lesz. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy a hűségidő lejártával, illetőleg a hűségvállaláshoz kapcsolódó idő előtti megszüntetés díjának megfizetésével a felek között új, határozatlan idejű előfizetői jogviszony jön létre változatlan hívószámra – kivéve, ha a felek a szerződéskötéskor vagy annak folyamán megállapodnak a további határozott időtartamra történő meghosszabbításról, illetőleg ha a szerződés megszüntetéséről a határozott idő lejártát megelőzően írásban az Előfizető egyoldalúan nyilatkozik vagy az Előfizető és a Telenor ebben megállapodnak.

Az új, határozatlan idejű szerződés teljesítésére – az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában – az általa korábban használt vagy külön meghatározott, értékesítés alatt álló tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatás(ok) alapján kerül sor, az aktuális Díjszabásban foglalt díjakon azzal, hogy az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben foglalt feltételeknél. Amennyiben az új, határozatlan idejű szerződés létrejöttkor az Előfizető által korábban meghatározott tarifacsomag, illetőleg kiegészítő szolgáltatás(ok) értékesítése már lezárásra került, úgy a Telenor az elektronikus hírközlési szolgáltatást a hűségidő lejáratáról értesítő számlaszövegben elhelyezett tájékoztatásnak megfelelően nyújtja.

9.2. Az Előfizetői Szerződés időtartama Kártyás Előfizetés esetén

Kártyás Előfizetés esetén az előfizetői jogviszony határozott időre jön létre.

Praktikum, Praktikum Expressz, Praktikum Ász, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum Ász Expressz 3X1000, Praktikum +Net, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, Praktikum + Net Expressz XS, Praktikum + Net Expressz XXL, Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz, MyStart, MyStart Expressz, Telenor Kártyás, Telenor Kártyás Expressz, Hello Kártyás, Hello Kártyás Expressz előfizetés esetén 180 napos; Internet Praktikum Expressz, előfizetés esetén 90 napos határozott időre jön létre; egyéb kártyás előfizetés esetén 1 évre jön létre.

Praktikum Expressz, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum Ász Expressz 3X1000, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, Praktikum +Net Expressz XS, Praktikum +Net Expressz XXL, Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz, MyStart Expressz, Telenor Kártyás Expressz, Hello Kártyás Expressz esetében a 180 napot; illetve Internet Praktikum Expressz esetében a 90 napot az ÁSZF 2.1.2. pontjában meghatározott megerősítéstől kell számítani.

Praktikum, Praktikum Ász, Praktikum +Net, MyStart, Telenor Kártyás, Hello Kártyás előfizetés esetén a 180 napot; illetve egyéb kártyás előfizetés esetén az 1 évet a szerződéskötés időpontjától kell számítani.

Amennyiben nem történik egyenlegfeltöltés, a határozott idő lejártával az Előfizetői szerződés megszűnik.

Az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül – ideértve a Számlás Előfizető által a Rendszeres feltöltés szolgáltatás segítségével, a Kártyás Előfizető hozzájárulása alapján tett egyenlegfeltöltést is.

A korábbi határozott idejű szerződés egyenlegfeltöltéskor megszűnik és ezzel egy időben változatlan hívószámmal új előfizetői jogviszony jön létre. Egyenlegfeltöltés esetén az érvényességi idő (Kártyás szerződés időtartama) az alábbiak szerint alakul:

- a) Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét, és a feltöltőkártya által biztosított érvényességi idő hosszabb vagy azonos, mint a feltöltés előtti Kártyás Előfizetői Szerződés időtartamából hátralévő idő volt, akkor az új Kártyás Szerződés tartama megegyezik a feltöltéshez használt feltöltőkártya érvényességi idejével.
- b) Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét, és a feltöltőkártya által biztosított érvényességi idő rövidebb, mint a feltöltés előtti Kártyás Előfizetői Szerződés időtartamából hátralévő idő volt, akkor a Kártyás Szerződés határozott időtartama nem módosul.

Egyenlegfeltöltési lehetőségek:

- ☐ Feltöltőkártyákkal, melyekről bővebb leírást a Kártyás Díjszabás tartalmaz;
- ☐ Rendszeres feltöltés szolgáltatással, melyről bővebb leírást a Díjszabások tartalmaznak.

A Kártyás Előfizetés érvényességi idején belül – a hívószám megtartásával – Előfizetői Szerződés köthető számlás szolgáltatási csomagra az ÁSZF rendelkezései szerint, az egyszeri csatlakozási díj megfizetése nélkül (áttérés kártyásról számlás előfizetésre).

9.3. [Törölt fejezet]

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Telenor kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a rádiótelefon-rendszer működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza. 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 annak érdekében, hogy a távbeszélőtitkot az általa működtetett rádiótelefon-rendszer műszaki lehetőségei szerint megőrizze. Nem vállal felelősséget azonban azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, hogy az elektromos jelekkel átvitt információkat harmadik személy esetlegesen megszerzi, illetve felhasználja, különösen akkor nem, ha ez más szolgáltató hálózatában vagy berendezéseiben, illetve jogszabályi felhatalmazás alapján történik. Az ÁSZF 2. számú melléklete részletes információkat tartalmaz a szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.

A Telenor a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az Előfizető adatait annak az Előfizetői Szerződésben adott nyilatkozata szerint kezeli. Az Előfizető ezen nyilatkozatát személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával díjmentesen módosíthatja.

A Telenor biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető rendelkezhesse előfizetői hívószámáról, azaz hívószámának a hívott fél készülékén történő kijelzését saját akarata szerint szabályozhassa. A hívószámküldés letiltása történhet általánosan valamennyi hívásra kiterjedően vagy hívásonként is.³

Az általános tiltást az Előfizető kérésére a Telenor biztosítja, illetve bizonyos készülékek szintén adnak erre lehetőséget a Telenortól függetlenül (bővebb információt a készülékek használati utasítása tartalmaz).

³ Felhívjuk az Előfizetők figyelmét, hogy a Hangposta szolgáltatásban „visszahívás”, a „válaszadás az üzenetre”, az „üzenet továbbadása” és az „üzenet küldése” funkciók igénybevétele, valamint az ÁSZF Díjszabás mellékleteiben megjelölt rövidszámon elérhető ügyfélszolgálati és tájékoztató telefonszámok hívása esetén a hívószám-küldés letiltását a Szolgáltató műszaki korlátok miatt nem tudja biztosítani.

Az Előfizető hívásonként is letilthatja hívószámának küldését a GSM-szabvány (GSM 02.30 6.1.0 verzió, 1997-es kiadás) szerinti GSM-kóddal. A hívószám elküldését **tiltó GSM-kódot** a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban:

#31#telefonszám (például #31#06201234567), majd meg kell nyomni a hívásindító gombot a híváshoz.

Abban az esetben, ha az Előfizető kérésére a Telenor általános hívószámküldés-tiltást aktivált, az Előfizető hívás előtt a GSM-szabvány szerinti GSM-kóddal engedélyezheti hívószámának elküldését. A hívószám küldését **engedélyező GSM-kódot** a felhívni kívánt telefonszám elé kell beírni az alábbi formátumban:

***31#telefonszám** (például *31#06201234567), majd meg kell nyomni a hívásindító gombot a híváshoz.

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 az írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve hogy ezeket a Telenor másik távközlési szolgáltatónak átadja.

A Telenor az Eht. alapján jogosult bármely távközlési szolgáltatónak, illetve a törvény alapján létrehozott adatbanknak átadni az Előfizető EESZ-ben 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 megtévesztésre 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.

Ügyfélszolgálati jelszó

A Telenor az Előfizetőre vonatkozó, a Szolgáltatással összefüggésben álló tájékoztatást

- telefonon, illetve
- e-mailben (a telenor.hu oldalon található elektronikus űrlap használata esetén)

kizárólag a helyes jelszó megadása esetén ad.

Telefonszólás esetén a jelszó megadása történhet a készülék számbillentyűzetének használatával; míg személyes (Értékesítési Ponton történő) ügyintézés esetén számbillentyűzet (PIN-pad) használatával.

Nem szükséges jelszó megadása,

- ha a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatának ügyintézője által bekért, a Telenor rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok helyesen kerülnek megadásra;

- ha az Értékesítési Ponton történő személyes ügyintézés esetén az Előfizető magát személyazonosító okmányával azonosítja, vagy az Előfizető meghatalmazottja jár el írásos meghatalmazás alapján;
- ha az e-mail legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással van ellátva, illetve ahhoz azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítéssel ellátott elektronikus dokumentumot csatoltak.

A Telenor az Értékesítési Ponton történő személyes ügyintézés esetén a jelszó ismeretében, személyazonosító okmány bemutatása nélkül biztosítja az ügyintézés azon esetekben, amikor az Előfizető részéről írásbeli nyilatkozat megtételére nem kerül sor.

A Telenor az alábbi Ügyfélszolgálati jelszó-típusokat különbözteti meg, melyekről bővebb információ az 1.6.1. pontban található:

- Kártyaszintű jelszó
- Ügyfélszintű jelszó

A jelszót a Telenor az adatvédelemre vonatkozó szabályoknak megfelelően kezeli, módosítása pedig csak az Előfizető hozzájárulásával történhet meg. A jelszót az Előfizető saját érdekében köteles titkosan kezelni.

Amennyiben az Előfizető elfelejti a jelszavát, kizárólag személyesen kérhet új jelszót (jelszómódosítás). A Telenor nem vállal felelősséget az abból adódó károkért, hogy a jelszó illetéktelen személy tudomására jutott vagy a változtatás a lentiekben részletezett, Kártyaszintű jelszó kikapcsolását követően került végrehajtásra.

Kártyaszintű jelszó kikapcsolása:

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolását kizárólag egyéni (lakossági) és „kisvállalkozóknak” szóló kereskedelmi ajánlattal rendelkező üzleti Számlás és Kártyás Előfizetők kérhetik. A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor az érintett hívószámról a Telefonos Ügyfélszolgálatra érkező hívás során megadott változtatásokat (pl. szolgáltatás-megrendelés/lemondás) jelszó megadása nélkül elvégzi. **A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor nem vállal felelősséget az így megadott változtatások elvégzéséből fakadó esetleges Előfizetőt ért következményekért!**

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása, illetőleg ismételt bekapcsolása kérhető szerződéskötéskor vagy az Előfizető azonosítását követően a szerződéses időtartam alatt a Telenor Értékesítési Pontjain, valamint Telefonos Ügyfélszolgálaton.

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolt állapota esetén is csak jelszó megadása mellett végezhető el az adott előfizetői jogviszony telefonon keresztül történő megszüntetése (12.4. pont), új jelszó megadása vagy jelszómódosítás.

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 adatkezeléssel 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 ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI

HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

Az Előfizető 2011. november 1. előtt megtett nyilatkozatait a Telenor érvényesnek és megadottnak tekinti.

11.1. Előfizetői névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése

A Telenor az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az EESZ-ben adott hozzájárulása szerint kezeli. Távollevők közötti szerződéskötés (2.1.2. és 2.1.3. pontok) esetén a Telenor az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés (2.1.4. pont) esetén a Telenor az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig az Előfizető korábbi rendelkezése szerinti módon kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Telenor a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Expressz regisztráció (2.1.2. pont) esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) keresztül, ügyintéző segítségével, valamint MyTelenor-on van lehetőség.

Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a 2. számú mellékletben foglalt „Adatkezelési tájékoztató” tartalmazza.

11.2. Számlás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése

A Telenor a Számlás Előfizető részére kiállított számlához csatolja a fizetendő díjakat megfelelő bontásban feltüntető mellékletet („tételes számlamelléklet”).

A tételes számlamellékletnek tartalmaznia kell a hálózaton belüli, a más mobilrádiótelefon-hálózatba (szolgáltatónként), illetve a nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokba irányuló hívásokat (szolgáltatónként). A tételes számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd- és nem beszéd-célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjképzési időszakokat és kedvezményeket is.

A hívó Előfizető számára díjmentes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívások nem jeleníthetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

Amennyiben a Számlás Előfizető kéri, a Telenor köteles a fenténél részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó részletes kimutatást. A hívásrészletező tartalmáról, valamint az annak kapcsán megtehető adatkezelési nyilatkozatról az ÁSZF 2. számú melléklet (Adatkezelési tájékoztató) VI. fejezetében található információ.

A hívásrészletező típusai:

- rendszeres hívásrészletező, amely a megrendelést követően elkészített valamennyi számláról kiállításra és kiküldésre kerül a Számlás Előfizető részére visszavonásig.

- eseti hívásrészletező, amely egy meghatározott számlázási ciklusról, legfeljebb 2 évre visszamenőleg kerül kiállításra és kiküldésre az igényléstől számított 15 napon belül az Előfizető kérésére.

A hívásrészletezőt ingyenesen, egyéni számlás Előfizető részére havonta egy alkalommal – döntésétől függően nyomtatott vagy elektronikus formában –, más számlás Előfizetőinek elektronikus formában biztosítja a Telenor. Ezt követően, illetve ezen felül a másolatokat (számlamásolat stb.) és hívásrészletezéseket a Telenor a hatályos Számlás Díjszabásban meghatározott díj ellenében, postai úton küldi meg az Előfizetőnek.

Bármilyen, a nyilatkozatban foglalttól eltérő számlát, hívásrészletezőt, másolatot – az Eht. korlátai között – térítés ellenében bocsátja rendelkezésre a Telenor.

A hívásrészletező igényléséről az Előfizető:

- a szerződéskötéskor vagy
- később, az előfizetői jogviszony tartama alatt bármikor nyilatkozhat.

A hívásrészletező igényelhető:

- személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain,
- jelszó segítségével a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220), valamint
- az eseti hívásrészletező kivételével a MyTelenor-on keresztül.

11.3. Kártyás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése

A Telenor a **Kártyás Előfizető** részére Gyűjtőszámlát állít ki a kártyás ciklus (naptári hónap) egyszeri és forgalmi költségeiről napi bontásban összesítve, azon kívül további tételes számlamelléklet nem igényelhető – mely feltételt a Kártyás Előfizető a szerződéskötéskor elfogad.

A Kártyás Előfizető jogosult hívásrészletezőt („kártyás hívásrészletező”) igényelni az alábbiak szerint.

A Kártyás Előfizető kérésére, lezárt kártyás ciklusról a Szolgáltató utólag, eseti jelleggel kártyás hívásrészletezőt bocsát rendelkezésére az igényléstől számított 15 napon belül. A kártyás hívásrészletező a Telefonos Ügyfélszolgálaton és a Telenor Értékesítési Pontjain (Telenor Ügyfélszolgálati pontokon és Telenor Értékesítési Partnereken) keresztül igényelhető és az adott kártyás ciklus vonatkozásában feldolgozott forgalmi adatokat tartalmazza.

A díjmentesen hívható, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívások nem jelennek meg a kártyás hívásrészletezőn. A hívásrészletező tartalmáról, valamint az annak kapcsán megtehető adatkezelési nyilatkozatról (kitakart/nem kitakart hívásrészletező) az ÁSZF 2. számú melléklet (Adatkezelési tájékoztató) VI. fejezetében található információ. A kártyás hívásrészletező legfeljebb 2 évre visszamenőleg igényelhető – megfelelő azonosítást követően (a hívószámhoz tartozó kártyaszintű jelszó vagy a Telenor-azonosítóhoz tartozó ügyfélszintű jelszó segítségével) a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, valamint személyes ügyfél azonosítást követően az Értékesítési Pontokon.

A kártyás hívásrészletezőt a Szolgáltató kártyás ciklusonként egyszer díjmentesen, a fentiek szerint biztosítja az Előfizető részére. Ezt követően, illetve ezen felül a másolatokat a Szolgáltató a hatályos Kártyás Díjszabásában meghatározott díj ellenében, postai úton küldi meg az Előfizetőnek.

11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása

Az az Üzleti Előfizető, aki a szerződéskötéskor úgy nyilatkozott, hogy ő KKV-nak minősül és kérte az Egyéni Előfizetőre vonatkozó szabályok alkalmazását, ezen nyilatkozatának visszavonására – amennyiben határozott idejű szerződést kötött – a határozott idejű szerződés lejártával van lehetősége. Egyéb esetben tarifacsomag-váltással egybekötve írásban, a Telenor elfogadása mellett van lehetőség e nyilatkozat módosítására.

Az Egyéni Előfizetőkénti kezelésre vonatkozó nyilatkozat megváltoztatására az Előfizetői Szerződésnek az üzleti előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint módosításával együtt van lehetőség.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.1. A Szolgáltató vagy az előfizető általi szerződésmódosítás és az előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Telenor által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás

12.1.1.1. A felek az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF-ben és a jogszabályokban megfogalmazott korlátozásokkal kétoldalúan (közös megegyezéssel) bármikor módosíthatják.

12.1.1.2. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosításának minősül, ha a Telenor az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén a 12.1.3. pontban foglalt módon az ÁSZF és/vagy az EESZ módosítására irányuló ajánlattal a tervezett hatálybalépés előtt kellő időben megkeresi, és az Előfizető a Telenor által küldött ajánlatban foglalt határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozik.

12.1.1.3. A Telenor kétoldalú szerződésmódosításra irányuló ajánlata szóban és írásban (a 2.1.1.-2.1.3. és 2.1.5. pont szerint) kötött EESZ esetén csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

12.1.1.4. A Telenor által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítási ajánlat elfogadásához az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartása szükséges. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető előzőek szerinti nyilatkozata hiányában a Szolgáltatás további igénybevétele, előfizetői jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése mint ráutaló magatartás, elfogadásnak nem tekinthető, az Előfizetői Szerződés változatlan feltételekkel marad hatályban.

12.1.2. A Telenor általi egyoldalú szerződésmódosítás

12.1.2.1. Az EESZ egyoldalú módosítása esetén a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

12.1.2.2. A Telenor jogosult az EESZ-t és az ÁSZF-et (ideértve annak mellékleteit is) a következő esetekben egyoldalúan módosítani:

- a) az ÁSZF-ben 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;
- tarifacsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
- szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
- egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;

b) *[szerkesztésre fenntartva]*

c) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

d) a körülményekben bekövetkezettváltozás. 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 Műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás.

f) a szolgáltatás elavultságának elkerülése, technikai fenntarthatósága végett az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás kivezetése vagy megszüntetése esetén. Ilyen esetben a Telenor az Előfizetői Szerződését úgy módosítja, hogy az elavult, Díjszabásokban (1/A. vagy 1/B. melléklet), vagy Akciós mellékletben (4. melléklet) feltüntetett szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok és tarifák kivezetésével egyidejűleg az Előfizetőt az igénybe vett szolgáltatáshoz a szolgáltatás tartalmában és díjban legközelebb álló aktuálisan nyújtott, vagy újonnan nyújtandó szolgáltatásra helyezi át.

g) 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.

h) nemzetközi díjzónák vagy roaming díjzónák megváltozása vagy megváltoztatása esetén.

i) a Díjszabásokban (1/A. vagy 1/B. melléklet) vagy az Akciós Mellékletekben (4. melléklet) található tarifacsomagokhoz tartozó internet-hozzáférési szolgáltatáshoz (mobilinternet) rendelt valamely sebességérték megváltozása.

j) nem magyar forint pénznemben nyilvántartott nagykereskedelmi díjak használata esetén (különösen, de nem kizárólagosan: roaming elszámolások), 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.

k) ügyfélkezelési és ügyintézési csatornák megváltozása.

- l) díjazási struktúrák átalakulása esetén. Ilyen esetben a Telenor bizonyos szolgáltatások, vagy azok egyes elemeinek további nyújtását meghatározott díjfizetéshez, külön díjhoz kötheti.

- m) e-komfort szolgáltatás feltételeinek megváltozása.

12.1.2.3. Telenor a szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően rögzíti, hogy az Előfizetői Szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá tájékoztatja az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

12.1.2.4. Az ÁSZF, illetve annak módosulásai a megjelölt időpontban kiegészítik vagy felváltják a korábban létrejött Előfizetői Szerződéseket.

12.1.2.5. A Telenor egyoldalú Előfizetői Szerződés módosítása esetén – az ÁSZF 12.4.2.2. ponttal összhangban – az Előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondani a Telenor Előfizetői Szerződés módosítása tárgyában megküldött értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül.

12.1.3. Értesítés és egyéb rendelkezések a Telenor által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra

12.1.3.1. A Telenor legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőket az Előfizetői Szerződésmódosításáról, egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint Értekezési Pontjain közzéteszi a módosítást.

12.1.3.2. Az értesítés az alábbiakat tartalmazza:

- a) Az ÁSZF módosított feltételeinek pontos megjelölését;
- b) A módosítások lényegének rövid leírását;
- c) A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) A közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) 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;
- f) A feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amennyiben az egyoldalú szerződésmódosítás ilyenén alapult;
- g) az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érinti, akkor a Telenort a jelen értesítési kötelezettség nem terheli.

12.1.3.3. A Telenor a módosításról az előfizetőit tartós adathordozón értesíti. A Telenor választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) postai úton az Előfizető által megjelölt postacímre;
- b) számlalevél mellékletben;
- c) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre; elektronikus tárhely útján – az elektronikus tárhelyen elhelyezett dokumentum esetén a Telenor az Előfizetőt külön SMS-ben értesíti.
- d) egyéb, a hírközlési törvény szerint tartós adathordozónak minősülő módon.

- 12.1.3.4. A Telenor által küldött elektronikus levelet, illetve a tartós tárhelyen történő dokumentumelhelyezésről szóló SMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- 12.1.3.5. Amennyiben az elektronikus levélben, illetve a tartós tárhelyen történő dokumentumelhelyezésről szóló SMS-t történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - 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.
- 12.1.3.6. 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.
- 12.1.3.7. 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.
- 12.1.3.8. Az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a 12.4.2.2. A) pontban foglalt feltételek mellett felmondási jog illeti meg.

12.1.4. Az előfizetői hívószám Telenor általi megváltoztatása

12.1.4.1. A Telenor jogosult az Előfizető hívószámát - műszaki vagy forgalmi okokból a hatóság által igazoltan szükséges esetben-, illetve a jogszabályi előírásnak való megfelelés végett megváltoztatni. Erről, valamint az ezzel kapcsolatosan az Előfizetőre háruló teendőkről a Telenor 30 nappal korábban írásban értesítést küld az Előfizetőnek, amelyben tájékoztatja az Eszr. 15. § (4-5) bekezdésében meghatározott jogairól. A hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető kérheti, hogy a Telenor a korábbi hívószámon az új előfizetői hívószámról 60 napig térítésmentesen - a Telenor szöveggészletéből az Előfizető által választott szöveggel -tájékoztatást adjon, továbbá hogy a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz.

12.1.4.2. A Telenor a tőle elvárható lehetséges legrövidebb időn (de legkésőbb 10 naptári napon) belül a számváltozást a tudakozóban átvezeti, továbbá mindaddig tájékoztatást ad a hívószám megváltozásáról Telefonos Ügyfélszolgálatán, ameddig azt nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb a hívószám megváltoztatásától számított egy évig.

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

12.2.1. Előfizetői adat(ok) módosítása

Az EESZ-ben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Telenor az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át.

12.2.2. Átírás (változás az Előfizető személyében)

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

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy előfizetői jogviszonyát a Telenor hozzájárulásával más személyre ruházza át (átírás). Az Előfizető személyének

megváltozását a Telenor Értékesítési Pontjain a felek személyes jelenlétében és abban az esetben lehet átvezetni (átírást kezdeményezni), ha:

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

kiegyenlítése megtörtént.

Az Előfizető az átírás elvégzésének időpontját megelőző időszakra vonatkozó számla összegét köteles a Telenornak megfizetni – függetlenül attól, hogy a számla kibocsátására az átírást megelőzően, vagy azt követően kerül sor.

Ha az Előfizető olyan tarifacsomaggal, illetőleg kiegészítő szolgáltatással rendelkezik, melynek értékesítése lezárásra került, akkor az átírás feltétele az is, hogy az új Előfizető egy értékesítés alatt álló tarifacsomagot jelöljön meg.

Amennyiben az új Előfizető a Telenorral másban nem állapodik meg, az átírást követően jogviszonyára az új előfizetők esetén alkalmazott magasforgalmi összeghatárt (5.2.4. pont) állítja be.

Amennyiben a Számlás Előfizető Univerzális egyenlegén a Telenor által biztosított Hitelkeretnél:

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

Ha a Kártyás Előfizető Univerzális egyenlegén 0 Ft-nál

- magasabb összeg áll rendelkezésre, akkor az átírás és a Felhasználó általi szerződéskötés automatikusan magában foglalja az egyenleg átruházását is.
- alacsonyabb összeg áll rendelkezésre, az Előfizető köteles a felhasznált összeget az átírást, illetve a Felhasználó általi szerződéskötést megelőzően kiegyenlíteni.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat, és az Előfizetői Szerződést a Telenorral megköti.

Az átírás feltétele

- az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötése,
- a Telenor mindenkor érvényes Díjszabásában az átírás mint szolgáltatás igénybevételeért felszámított egyszeri adminisztrációs díj kiegyenlítése,
- az Előfizető hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetései száma az átírással nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizető esetén a 10 db-ot, Üzleti Előfizető esetén az 50 db-ot; továbbá az, hogy
- az új Előfizető megfeleljen a Telenor által támasztott feltételeknek.

Átíráskor egyszeri csatlakozási díj nem kerül felszámításra.

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

A Telenor az átírást a fenti feltételek teljesülése esetén 15 napon belül elvégzi.

12.2.3. Áttérés

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Telenor által a mindenkor hatályos Díjszabásokban meghatározott feltételek szerint és időpontban fizetési módot váltani (áttérés). Amennyiben az Előfizető Számlás Előfizetésről hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetésre kíván áttérni, úgy erre csak akkor van lehetősége, ha a hanghívásra alkalmas

Kártyás előfizetéseinek száma az áttéréssel nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizető esetén a 10 db-ot, Üzleti Előfizető esetén az 50 db-ot.

12.2.4. Tarifacsomag-váltás

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt – amennyiben az EESZ ezt lehetővé teszi – a Díjszabásokban meghatározott feltételek szerint és időponttal kérheti tarifacsomagjának módosítását.

12.2.5. Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Telenor honlapján feltüntetett módokon (melyekről a Telefonos Ügyfélszolgálat is tájékoztatást nyújt) és a Díjszabások alapján rendelhet meg és mondhat le kiegészítő szolgáltatás(oka)t. A megrendelés és lemondási módok a későbbiekben nem az ÁSZF részeként kerülnek meghatározásra. A kiegészítő szolgáltatások megrendelését, lemondását a Telenor az Előfizető által kezdeményezett EESZ módosításának tekinti.

12.2.6. Hívószám cseréje

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásokban leírtak alapján és időponttal kérheti hívószáma cseréjét. A hívószám cseréjére továbbiakban a 12.1.4. pont szabályai megfelelően irányadók.

12.2.7. SIM-kártya cseréje vagy pótlása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásokban leírtak alapján és időponttal kérheti SIM-kártyája cseréjét vagy pótlását.

A SIM kártya cseréje vagy pótlása esetén a korábban használatba adott SIM kártya használati joga is az Előfizetőnél marad azzal, hogy a SIM kártya cseréjét, pótlását követően az Előfizető elérhetőségét csak az Előfizetőnek használatra átadott új SIM-kártya biztosítja.

A korábbi, az Előfizető elérhetőségét már nem biztosító SIM-kártya használatának másnak történő átengedése esetén az ebből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

12.2.8. Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése

A Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése az Előfizetőnek a Telenorral fennálló Előfizetői szerződése Előfizető által kezdeményezett módosításának minősül.

12.2.9. Előfizetői Szerződés egyéb módosítása

A felek az Előfizetői Szerződés Előfizető kezdeményezésére történő módosítás egyéb eseteiről is megállapodhatnak.

Ide tartozik különösen, ha az Előfizető meglévő Előfizetői Szerződése kapcsán hűségvállalást kíván tenni. Ekkor a felek a 2.1.1. és 2.1.3. pontokban foglaltakat alkalmazzák, de nem kerül sor a 2.5. pontban foglalt rendelkezés alkalmazására.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Általános rendelkezések

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Telenor az Előfizetői szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgydőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Telenornak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát. A megszűnés előtt generált, de a Telenor által csak később feldolgozott forgalom után járó díjat a Telenor jogosult 1 éven belül kiszámlázni. Az Előfizető köteles kiegyenlíteni a számlán feltüntetett időpontig ezeket az összegeket csakúgy, mint a külföldi hálózathoz indított vagy külföldi hálózatban fogadott hívások Telenor által megelőlegezett

díját. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a belépéskor megfizetett egyszeri díj nem jár vissza.

A **Számlás Előfizető** által feltöltött, fel nem használt Univerzális egyenleget a Telenor az érintett hívószám tekintetében fennálló egyéb tartozások – így különösen számlatartozás, idő előtti megszüntetési díj, illetve egyéb szerződésben meghatározott díjak – kiegyenlítésére fordítja, az ezt meghaladó összeget az Előfizető kérése esetén, annak beérkezését követő legfeljebb 30 napon belül postai úton vagy banki átutalással visszatéríti. A Számlás Előfizető a visszatérítést a Telenor 1.2. pontban meghatározott központi címére küldött postai levélben kérheti a számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vagy a Telenor azonosító és bankszámlaszám megadásával.

Amennyiben az Előfizető az EESZ-ben vagy a 7.1.1. pontban, a kedvezmény igénybevételéhez meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy köteles megfizetni az EESZ-ben meghatározott idő előtti megszüntetési díjat illetve egyéb kötbér, vagy kötbér jellegű díjat a Telenor részére - mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet.

A **Kártyás Előfizető** által feltöltött, de fel nem használt egyenleget a Telenor az Előfizető kérésére visszatéríti („Kártyás visszatérítés”). Kivételt képez ez alól, ha a hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetés megszüntetésére a 12.3.2.2. C) pont szerinti megtévesztés alapján, vagy az 5.3.1. pont szerinti felfüggesztést követően kerül sor.

A Kártyás Előfizető a megszűnést követően legfeljebb az elévülési időn (1 év) belül terjesztheti elő a Kártyás visszatérítési kérelmét – azaz a kérelemnek ezen időn belül a Telenorhoz meg kell érkeznie.

A Kártyás visszatérítési kérelemnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a visszatérítéssel érintett, megszűnt Kártyás hívószám;
- Kártyás Előfizető neve és lakcíme (nem Értékesítési Ponton közölt igény esetén születési helye és ideje, valamint édesanyja leánykori neve megadása is szükséges);
- kártyaszintű jelszó (Értékesítési Ponton közölt igény esetén);
- Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül igény esetén személyi igazolvány száma/útlevél száma;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
 - o magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy készpénzben a Telenor saját tulajdonú üzleteiben.
- a Kártyás Előfizető aláírása (írásos igénylés esetén).

A Kártyás visszatérítési kérelem benyújtásának módjai:

- bruttó 20.000 Ft alatti egyenleg esetén az 1.2. pontban foglalt írásos csatornákon, vagy a Telenor Értékesítési Pontjain és Telefonos Ügyfélszolgálatán keresztül;
- bruttó 20.000 Ft vagy azt meghaladó egyenleg esetén a Telenor Értékesítési Pontjain és Telefonos Ügyfélszolgálatán.

A Telenor a Kártyás visszatérítés elvégzését a kérelem közlésétől számított 30 napon belül biztosítja.

A Telenor a hívószámot az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 180 napon belül nem rendeli más Előfizetőhöz.

Üzleti Előfizetők 20-as SHS kódú hívószámát a Telenor - erre irányuló kérelemre - az adott hívószámú Előfizetői Szerződés megszüntetését követően, a fenti időtartamon belül jogosult azon személyhez, mint Előfizetőhöz rendelni, aki a hívószámnak az Előfizetői Szerződés megszűnését megelőzően általa történt használatát valószínűsíti (pl. a SIM kártya bemutatásával).

12.3.2. Speciális rendelkezések

A Telenor részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt eredménytelen határidőt vagy a felmondási idő utolsó napját követő napon szűnik meg.

A Telenor a felmondást tartalmazó levelet tértivevénnyel küldi meg az Előfizető részére – kivéve, ha az Előfizetővel megállapodott a felmondás elektronikus úton történő megküldéséről. A felmondás (mint értesítés) kézbesítésének hitelt érdemlő igazolása tekintetében a 12.1.3. pont szabályai értelemszerűen kerülnek alkalmazásra.

A Telenor részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell:

- 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 szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről, a szerződésszegés megszüntetéséről való tájékoztatásról, és ennek következményeiről.

12.3.2.1. Szolgáltató általi rendes felmondás

A Telenor az Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani (rendes felmondás).

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

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

12.3.2.2. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás

A) Az Előfizető szerződésszegése esetén

Amennyiben

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé, hogy a Telenor a bejelentett vagy az általa felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- az Előfizető a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevétele során a jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.,
- Üzleti Előfizetővel szemben felszámolási, csődeljárás, vagy végelszámolási eljárás indul.
- az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, és azt a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát

a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a felszólítás ellenére sem szünteti meg a jogsértő állapotot.

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

B) Az Előfizető díj nemfizetése esetén

A Telenor a **Számlás Előfizetői Szerződést** a felmondásban megjelölt, de legalább 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlítette ki az esedékes díjat a a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem.

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

A Telenor a Szolgáltatás megszüntetése helyett felajánlhatja a Számlás Előfizetés cseréjét Kártyás Előfizetésre.

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

C) Megtévesztés esetén

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Telenor jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást az 5.3.2. pont szerint felfüggeszteni.

Amennyiben a Kártyás Előfizető a hanghívásra alkalmas SIM kártyáját a Telenor előzetes tájékoztatása nélkül átadja más személynek (Használó), úgy ez megtévesztésnek minősül és a Telenor az előfizetői szerződést 5 napos felmondási idővel felmondja, melynek tartamára a Szolgáltatást az 5.2.5. szerint korlátozhatja.

D) A Telenor a hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondja, amennyiben

- a) az Előfizető az előfizetését továbbértékesíti;
- b) a Telenor által a szerződés megkötésének évfordulóján, majd azt követően évente az évforduló napjáig elvégzett, Hatósági nyilvántartáson alapuló, az Előfizető, illetve a Használó személyazonosítására szolgáló adatait érintő egyeztetése nem megfelelő eredménnyel zárul;
- c) az erre jogszabályi felhatalmazással rendelkező rendvédelmi szerv nemzetbiztonsági vagy közbiztonsági okból jelzéssel él a Telenor felé;
- d) az Előfizető az adategyeztetési kötelezettségét a szerződés évfordulójának napját követő 5. napig nem teljesítette.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Általános rendelkezések

A 12.3.1. pontban foglaltak az Előfizető általi felmondás esetén értelemszerűen alkalmazandók.

Az Előfizető csak az alábbi módokon mondhatja fel előfizetői jogviszonyát:

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

A szerződés felmondásának nem feltétele a Telenor tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatása, azonban az Előfizető az eszközre vonatkozó megállapodás alapján köteles azzal elszámolni, arra való tekintettel, hogy arra az rPtk., illetve a Ptk. szabályai irányadók. A Telenor valamennyi Ügyfélszolgálati Pontján lehetővé teszi az Előfizető számára a Telenor tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad ennek tényéről.

Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását – választása szerint a helyszínen haladéktalanul vagy utóbb, a már kibocsátott számla alapján – kiegyenlíteni.

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

12.4.2. Speciális rendelkezések

12.4.2.1. Előfizető általi rendes felmondás

Az Előfizető a **határozatlan idejű** Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja.

Az Előfizető részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja – a felek eltérő megállapodása hiányában – az írásbeli felmondás Telenor által történő átvételét, illetve szóbeli felmondás esetén annak Telenorral történt közlését követő nap.

Az Előfizető az azonnali hatályú felmondás helyett hosszabb felmondási időt is megjelölhet. Az Előfizető által a megszüntetés dátumaként megjelölt nap a felmondás megérkezésétől vagy közlésétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

12.4.2.2. Előfizető általi rendkívüli felmondás

Az Előfizető az alábbi esetekben élhet rendkívüli felmondással:

A) A Telenor egyoldalú Előfizetői Szerződés módosítása esetén (figyelemmel az ÁSZF-ben megfogalmazott korlátozásokra), a Telenor egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésének kézhezvételétől számított 45 napon belül

B) Ha az Előfizető által bejelentett, Szolgáltatással kapcsolatos minőségi hibát a Telenor a hibajavítási határidő eredménytelen elteltét követő 15 napig nem tudja elhárítani.

C) Ha az Előfizető felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan Szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentést, melynek kapcsán a Telenor valós hibaelhárítást végzett.

D) Az új, határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését követően, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal, ha

a) az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Telenor által az Előfizetői Szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

E pont szerinti felmondás esetén a felek egymással elszámolnak, melynek keretében Telenor a szerződéskötéstől vagy a hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti.

E) a Szolgáltatás minőségi hibája miatt a 2.5. pontban foglaltak szerint.

F) A Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén 14 napon belül indoklás nélkül az Előfizető felmondással élhet, ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött.

A felmondásnak ez esetben tartalmaznia kell:

- az Előfizető nevét, címét, megszüntetni kívánt hívószámát (a szerződéssel egyezően);
- a szerződéskötés (vagy átvétel) dátumát;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
 - o magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy
 - o belföldi postautalvány (rózsaszín csekk) útján – annak megküldésére szolgáló cím megadása.
- írásbeli felmondás esetén az Előfizető aláírását.

Az Előfizető határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt a fentiek szerint közli nyilatkozatát.

A felek közötti elszámolásra a 2.5. pont rendelkezései irányadók – azzal az eltéréssel, hogy a Telenor visszatérítési kötelezettségét 14 napon belül teljesíti.

E szabály alkalmazandó akkor is, ha az Előfizetői jogviszony módosítása során a hűségvállalásra távollevők között kerül sor (12.2.9. pont).

Az Előfizető nem jogosult a fenti A) pont szerint 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.

Ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető jogszerű rendkívüli felmondásával kerül sor, úgy

- kötbérterhelés nem történik a Számlás szerződés hűségidő alatti felmondása miatt;
- kötbérterhelés nem történik a Kártyás szerződés felmondása miatt, hiszen a Kártyás Előfizető nem rendelkezik hűségidővel,
- a fel nem használt egyenleget a Telenor a Kártyás Előfizető kérésére visszatéríti („Kártyás visszatérítés” a 12.3.1. pont szerint),
- a fel nem használt Univerzális egyenlegből a Számlás hívószám tekintetében fennálló egyéb tartozások kiegyenlítését követően fennmaradt összeget a Telenor az Előfizető kérésére visszatéríti (a 12.3.1. pont szerint),
- az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Telenorhoz történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek

12.5.1. Jogszabályok által rendelt további megszűnési esetek

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

- az EESZ-ben szereplő, ellenkező kikötés hiányában a határozott idő elteltével – így például a Kártyás Előfizetés egyenlegfeltöltés hiányában,
- Kártyás Előfizetés esetén egyenlegfeltöltéssel, amely esetben a Telenor az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget jóváírja az Előfizető új egyenlegén;
- az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- a Telenor jogutód nélküli megszűnésével;

- a szolgáltatóváltásra és számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői Szerződés létrejöttével;
- ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek nem teszik lehetővé annak Előfizetői Szerződés szerinti teljesítését;
- ha az új Előfizetői Szerződés létesítése kapcsán a Telenor az EESZ-ben foglalt Szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó vállalását az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem tudja teljesíteni és a felek nem állapodnak meg a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének újabb időpontjában, akkor az Előfizetői Szerződés a megkötésétől, vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon megszűnik. Felek az Előfizetői Szerződésben a szerződés megszűnésének napját későbbi időpontban is megjelölhetik.

A **határozott idejű Számlás Előfizetői Szerződés** esetén a Telenor a határozott idő lejártát megelőző 90 napban három alkalommal (elsősorban a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy elektronikus tárhelyen) értesíti az Előfizetőt arról, hogy határozott időtartamú Előfizetői Szerződése a meghatározott idő elteltével megszűnik, s ezzel együtt tájékoztatja a szerződés megszűnésének időpontjáról. Az értesítés tartalmazza a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatást is; illetve az Előfizetői Szerződés határozatlanná alakulásával beálló változásokat, figyelemmel arra, hogy a határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. Az Üzleti Előfizetői szerződés hívószámot tartalmazó mellékletében meghatározott határozott időtartam (hűségvállalás) lejártáról a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF jelen bekezdése szerint értesíti. A fenti rendelkezések nem alkalmazandók Kártyás Előfizetés esetén.

Szolgáltató az Üzleti Előfizetőt az alapértelmezett számlaküldési cím(ek)re küldött számlá(k)ban értesíti az Előfizető Üzleti szerződéseinek megszűnéséről.

12.5.2. Felek rendelkezésén alapuló további megszűnési esetek

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésére az az alábbi esetekben kerül sor, úgy

- kötbérterhelés nem történik a szerződés hűségidő alatti felmondása miatt;
- az Előfizetői Szerződés a nyilatkozat Telenorhoz történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

12.5.2.1. Előfizető általi elállás Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, internetes felületen írásban, valamint jelenlévők között üzlethelyiségen kívül írásban történő szerződéskötés esetén

A speciális szerződéskötési módra (távollévők közötti és üzlethelyiségen kívüli szerződéskötésre) tekintettel az Előfizető jogosult a szerződéstől annak megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállni – feltéve, hogy a szolgáltatás nyújtása még nem kezdődött meg. Ha a Telenor az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (12.4.2.2. E) pont).

Ha az Előfizető elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles közölni a Telenorral a 12.4.1. pontban szereplő módok bármelyikén.

Az elállási nyilatkozatnak tartalmaznia kell a 12.4.2.2. E) pont szerinti adatokat.

12.5.2.2. Előfizető általi elállás a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének elmaradása miatt

Ha a Telenor az új Előfizetői Szerződés létesítése kapcsán a Szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó, EESZ-ben foglalt, vagy a felek megállapodásán alapuló vállalását nem teljesíti, akkor az Előfizető a Szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt jogosult az Előfizetői Szerződéstől elállni.

Ha az Előfizető elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles közölni a Telenorral a 12.4.1. pontban szereplő módok bármelyikén.

Az elállási nyilatkozatnak, tartalmaznia kell a 12.4.2.2. E) pont szerinti adatokat

12.5.2.3. Megszűnés közös megegyezéssel

Az előfizetői jogviszony megszűnik legfeljebb 7 napos felmondási idővel, amennyiben erről a felek egybehangzóan, rögzített módon – szóban vagy írásban – megállapodnak, vagy kifejezetten kizárták annak a lehetőségét, hogy a határozott időtartalmú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lépjen. Ugyanígy nem lép határozatlan idejű szerződés a határozott idejű Előfizetői Szerződés helyébe és az Előfizetői Szerződés a határozott idő leteltével megszűnik, ha erről az Előfizető egyoldalúan, vagy az Előfizető és a Telenor közös akarattal a határozott idő lejártát megelőzően így állapodik meg.

12.6. A készülékek hálózati zárának feloldása (készülék- vagy hálózatfüggetlenítés)

A Telenor a határozott idejű (hűségidő vállalásával kötött) Előfizetői Szerződés lejártát követően, vagy amennyiben az Előfizető azt jogosult a határozott idő lejártá előtt felmondani és az esetleges készülékvásárlásból eredő kedvezményekkel a felek elszámoltak, úgy az elszámolást követően a Szerződéssel együtt vásárolt készülék hálózati zárát előfizetői kérésre, díjmentesen feloldja.

A Telenor az előfizetői igénybejelentéstől számítottan haladéktalanul, de legfeljebb 5 munkanapon belül elvégzi a készülék hálózati zárának feloldását, legkésőbb úgy, hogy az esetleges felek közötti, Előfizetői Szerződés megszűnéséből eredő elszámolással egyidejűleg megtörténjen.

A Telenor kötbért fizet abban az esetben, ha e fenti határidőt elmulasztja, amelynek összege a készülék kedvezmények nélkül számított vételárának 1/60-ad része minden késedelmes nap után, de legfeljebb az Előfizető által ténylegesen megfizetett vételár összege.

Amennyiben a Telenor a hálózati zár feloldását végrehajtani nem tudja – például amennyiben a készülék gyártója a feloldáshoz szükséges szoftveres támogatást nem biztosítja vagy a gyártó már megszűnt – úgy az Előfizetőnek ezért kompenzációt fizet, az Előfizető által igénybe vett készülékvásárlási kedvezmény alapulvételével. Amennyiben azonban az Előfizetői Szerződés a határozott időtartam (hűségidő) lejártá előtt szűnt meg azért, mert az Előfizető jogosult volt az felmondani, úgy a kompenzáció összege nem haladhatja meg a megszűnéstől a határozott időtartam eredeti lejártáig még egyébként megfizetendő havidíjak összegét, sem a készülékkedvezmények a határozott időtartam részére eső, időarányos részét.

A hálózati zár feloldásának nem végrehajthatóságáról a Telenor az Előfizetőt az igénybejelentésétől számított 5 munkanapon belül értesíti, illetőleg a fenti kötbért fizeti a kompenzáció megfizetésének elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetében is.

Amennyiben a készülék specifikációja alapján a hálózati zár feloldásának tényleges elvégzéséhez a gyártó által a Telenor rendelkezésére bocsátott adatokon kívül másik szolgáltató SIM-kártyája is szükséges, úgy annak biztosítása az Előfizető felelőssége, ilyen esetben a Telenor a hálózati zár feloldásához szükséges információkat biztosítja az Előfizetőnek, de a tényleges feloldás ezen okból való elmaradásáért nem felel.

A Telenor fenntartja a jogot – figyelemmel az Eht. 163/I. § (1) bekezdésére –, hogy a 2017. október 24. napját megelőzően megkötött és akkor hatályos, határozott időtartamú előfizetői szerződéseken kívül, azaz az ezen időpontot megelőzően lejárt határozott idejű szerződéssel együtt vásárolt készülékek hálózati zárának feloldását az ÁSZF Díjszabás mellékleteiben megjelölt külön díj ellenében és a fenti eljárási szabályoktól eltérő, legfeljebb 30 napos határidőben végezze el. Ilyen készülékek esetében a Telenor fenntartja a jogot arra is, hogy a hálózati zár feloldásának késedelve, valamint rajta kívül álló okból történő nem megvalósíthatósága esetében kötbért, illetve kompenzációt nem fizet.

A Telenor vállalja az Expressz kártyás csomagokkal együtt értékesített, hálózati zárral ellátott készülékek feloldásának díjmentes elvégzését is, azonban fenntartja a jogot arra, hogy annak teljesítését 5 munkanapon túl hajtsa végre, és a hálózati zár feloldásának késedelve, valamint rajta kívül álló okból történő nem megvalósíthatósága esetében kötbért, illetve kompenzációt nem fizet.

13. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás Igénybevételével Kapcsolatos Egyéb Kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Telenor kötelesek együttműködni, valamint az Előfizető a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről és változásokról a Telenort köteles késedelem nélkül tájékoztatni. Ide értendők például az alábbi esetek:

- a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető köteles tájékoztatni a Telenort a saját, vagy az általa a 13.3.1. pont szerint bejelentett Használó személyének vagy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványában foglalt adatainak változásáról;
- a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető köteles együttműködni a saját és az általa a 13.3.1. pont szerint bejelentett Használó személyazonosításra szolgáló adatai Hatósági nyilvántartáson alapuló egyeztetése során, melyet a Telenor a szerződés megkötésének napját követő 1 év elteltével, majd pedig az évforduló napjáig köteles lefolytatni.

Az Előfizető köteles a Telenorral közölni minden olyan adatot és információt, amely szükséges a Szolgáltatás szerződészerű teljesítéséhez.

Amennyiben probléma merül fel az Expressz csomagra kötött Előfizetői Szerződéssel (2.1.2. pont), annak adattartalmával kapcsolatban, a Telenor kérheti az Előfizetőt, hogy személyesen keresse fel bármely Értékesítési Pontját a szerződés, valamint az abból eredő jogok és kötelezettségek tisztázása érdekében.

13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. (5.2. a) pont.)

Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Telenor előzetesen írásban hozzájárult.

Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobilkészülékkel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

- a) veszélyeztesse a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;
- b) akár a Telenor, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya a Telenor tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

Az Előfizető köteles a SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező rádiótelefon-készülékben használni.

Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy az Előfizető elveszíti, köteles az 5.1.2. pont szerint eljárni. Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén – amennyiben személyes adategyeztetés még nem történt – erre az Előfizetőnek nincs lehetősége. A Telenor a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő hívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

A hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető a SIM kártyáját csak abban az esetben adhatja át más természetes személy (Használó) részére, amennyiben

- a Telenort előzetesen tájékoztatta e személy 2.2. pontban foglalt személyes adatairól (ennek menetéről pontos információ a Telenor honlapján, Telefonos Ügyfélszolgálatán és Értékesítési Pontjain kapható), és
- a Telenor e személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a Hatósági nyilvántartásban sikeresen ellenőrizte, és arról az Előfizetőnek visszajelzést adott.

A fentiek nem vonatkoznak arra az esetre, ha az Előfizető a SIM kártyáját közeli hozzátartozójának adja át, így a következő személyeknek a SIM kártya szabadon, bejelentés nélkül átadható:

- házastárs,
- egyeneságbeli rokon,
- örökbefogadott, mostoha- és nevelt gyermek,
- örökbefogadó-, mostoha- és nevelőszülő és
- testvér.

Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekintti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Telenort javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Telenornak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

13.3.2. A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobiltelefont és adatátviteli eszközt használhat.

Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének

tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

13.3.3. Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a Telenor kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobil eszköz letiltásáról. A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ.

A letiltáshoz a tulajdonjogot hitelt érdemlően bizonyítani kell, a kérelemhez pedig csatolni kell az eszköz eltulajdonítása miatt az illetékes büntetőhatóságnál (rendőrségnél) tett feljelentés másolatát, valamint az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy az eszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállalja.

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

Egyéb esetekben a Telenor az eszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy hatósági (rendőrségi) megkeresés alapján jogosult.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő előfizetői adataiban bekövetkező bármely változást 3 napon belül írásban, személyesen bármely Telenor Értékesítési Ponton vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) közölni a Telenorral. Az Előfizető személyes adataiban bekövetkezett bármely változást a Telenor az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Telenor az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit. Amennyiben harmadik fél bejelentése alapján megalapozottan feltehető, hogy az Előfizető bármely fizikai vagy elektronikus kapcsolattartási címadatában változás következett be, azonban az Előfizető a bejelentési kötelezettségét elmulasztja, úgy a Telenor jogosult a személyes adatok egyeztetéséig az érintett címre történő kézbesítéseket átmenetileg felfüggeszteni, amelyből eredő kárt az Előfizető köteles viselni.

Az Előfizető személyében bekövetkező változashoz (átíráshoz) a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 12.2.2. pont tartalmazza.

Expressz csomagra létrejött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető csak abban az esetben élhet az előfizetői jogviszonyból eredő jogok összességével, amennyiben adategyeztetés céljából felkeresi a Telenor bármelyik Értékesítési Pontját. Amennyiben az Előfizető élni kíván ezzel a jogával, a Telenor az Előfizetővel írásbeli EESZ-t köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint., a Telenor az Előfizetővel írásbeli EESZ-t köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint.