

Telenor Magyarország Zrt.**üzleti előfizetők részére nyújtott, utólag fizetett mobil rádiótelefon és mobil internet szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételei**

(Kisvállalkozói ajánlattal rendelkező üzleti előfizetőkre nem alkalmazandó)

(„ÜÁSZF”)

Hatályos: 2022. február 21-től

Készítés időpontja: 2022.01.05.

1.	Általános adatok, elérhetőség	2
2.	Üzleti előfizetői jogviszony, a Szolgáltatás leírása	2
3.	A Szolgáltatás igénybevételének feltételei, korlátai	7
4.	Az Előfizetői Szerződés időbeli hatálya	13
5.	A Telenor által biztosított kedvezmények	13
6.	Az Előfizetői Szerződés megszűnése.....	15
7.	Fizetési feltételek.....	20
8.	A Szolgáltató felelőssége	24
9.	Az Előfizetői Szerződés módosítása.....	26
10.	Vegyes Rendelkezők	29

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: Telenor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.; a cégnyilvántartásba a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága 13-10-040409 cégjegyzékszámom bejegyezve, továbbiakban: Telenor).

1.2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségei, kapcsolattartás

A Telenor telefonos és elektronikus ügyfélszolgálati elérhetőségeit, illetve, ha a Telenor az Előfizető részére dedikált Ügyfélmenedzsert biztosít, akkor az ügyfélmenedzser nevét és elérhetőségeit az EESZ tartalmazza.

Az Előfizető nevében ügyintézésre az Előfizető által kapcsolattartóként megnevezett, illetve meghatalmazott személy jogosult. Ha a kapcsolattartó eljárási jogosultsága megszűnik, erről Előfizető köteles a Telenort haladéktalanul értesíteni. Ezen értesítés megtörténteig a volt kapcsolattartó eljárásáért Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik. A kapcsolattartó részére küldött értesítések hivatalos értesítésnek minősülnek.

2. ÜZLETI ELŐFIZETŐI JOGVISZONY, A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

2.1 Az előfizetői szerződés felépítése

A Felek közti jogviszonyt az ÜÁSZF, valamint a Felek egyedi megállapodását tartalmazó, meghatározott Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés és annak mellékletei („EESZ”; az ÜÁSZF és az EESZ együttesen: Előfizetői Szerződés) szabályozzák.

Az ÜÁSZF az alábbi részekből áll:

- Törzsszöveg
- 1. sz. melléklet: Díjszabás (egyszeri díjak és listaárak)
- 2. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató (mindenkori Lakossági Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete)

Az EESZ az alábbi részekből áll:

- Alap megállapodás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokról
- 1. sz. melléklet: az adott Szolgáltatásra vonatkozó kereskedelmi ajánlat
- 2. sz. melléklet: Kapcsolattartók
- 3. sz. melléklet: Egyedi megállapodás az Eszr. 4. § (1) – (4)) bekezdése szerinti eltérésekről (amennyiben a Felek élnek ezzel)
- 4. sz. melléklet: Kedvezményezettek listája
- az egyes hívószámokra vonatkozó egyedi feltételeket meghatározó hívószámos mellékletek.

Az Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”), illetve az Eht. alapján kiadott NMHH rendeletek (így különösen az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet – „Eszr.”) rendelkezései alkalmazandók.

2.2 Az ÜÁSZF személyi és időbeli hatálya:

2.2.1 Az ÜÁSZF az ún. üzleti előfizetőkre terjed ki. Üzleti Előfizető alatt az a személy vagy szervezet értendő, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek az Eht szabályai szerint. . Az üzleti előfizető a továbbiakban: Előfizető.

Az Előfizetőnek az előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy

- a) a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti mikro-, vagy kisvállalkozásnak, vagy
- b) az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdése szerint közhasznú szervezetnek minősül-e.

Amennyiben az Előfizető üzleti előfizetőnek minősül, de nem minősül mikro- vagy, kisvállalkozásnak, illetve közhasznú szervezetnek, a Telenor és az Előfizető közös akaratral eltérhetnek az Eht. és az Eszr. előfizetői szerződésre vonatkozó rendelkezéseitől, valamint az ÜÁSZF-től, kivéve a következő jogszabályi rendelkezéseket:

Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

Amennyiben az Előfizető, mikro- vagy kisvállalkozásnak, illetve közhasznú szervezetnek minősül, úgy jelen ÜÁSZF helyett a Telenor mindenkori lakossági és kisvállalkozó előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételei és annak 3. melléklet szerinti Kisvállalkozói Díjszabása az irányadók.

Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező bármely változást köteles bejelenteni a Telenornak. A bejelentési kötelezettség elmulasztásából eredő valamennyi kárt az Előfizető viseli.

2.2.2. Az ÜÁSZF kizárólag a **2019.04.23.** napját követően új előfizetői szerződést kötő üzleti előfizetőkre alkalmazandó, kivéve, ha a Telenor és az Előfizető ettől kifejezetten eltérően állapodnak meg. Az ÜÁSZF a hatályba lépésekor már hatályos előfizetői szerződésekre nem alkalmazandó.

2.3 A Telenor által nyújtott szolgáltatás

A Telenor közcélú elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújt. Az Előfizetővel kötött előfizetői szerződés komplex mobil elektronikus hírközlési előfizetői szolgáltatás nyújtása és igénybevétele tárgyában (továbbiakban: Szolgáltatás) jön létre.

A Telenor a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését az Előfizető erre vonatkozó elfogadó nyilatkozata esetén az Előfizetői Szerződés megkötését követő 30 napon belül vállalja, meglévő Előfizető esetén pedig a következő számlázással vállalja, amennyiben a számlázásig hátralévő időszak nem kevesebb, mint 10 munkanap.

A Telenor az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a Szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni.

A Telenor által nyújtott szolgáltatások típusai az alábbiak:

Alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatás keretein belül a Telenor elérhetőséget biztosít azon távközlési szolgáltatók mobil rádiótelefon-hálózatához, vezeték nélküli hálózatához, amelyekkel erre vonatkozóan hálózati szerződése van érvényben.

Kiegészítő szolgáltatások

Az alapszolgáltatáson túl az Előfizető az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó ún. kiegészítő szolgáltatásokat is igénybe vehet.

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.

Közvetített szolgáltatások

Az ÜÁSZF kiterjed az Előfizető részére nyújtott közvetített szolgáltatásokra is, amelyek a Telenor által saját nevében vásárolt, az Üzleti Előfizető számára jelen ÜÁSZF-ben foglaltak szerint, részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás. A Telenor a vásárolt szolgáltatást részben vagy egészben jogszabály, illetve jelen ÜÁSZF 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 érvényesíti. A közvetített szolgáltatások aktuális megjelölése és az azokra vonatkozó részletes szabályok megtalálhatóak az adott szolgáltatástípusokra irányadó ÁSZF Díjszabásokban.

2.4 Hibás teljesítés, hibaelhárítás

Az Előfizető a Szolgáltatásban felmerülő problémákat az EESZ-ben meghatározott elérhetőségeken, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint 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.

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

Amennyiben a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Telenor és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba 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 hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

A Telenor a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. Ezt már a hibabejelentés során, illetve a helyszíni hibaelhárítás során is megteheti.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelentésként 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 az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

2.5 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

Az EESz-ben a Felek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2. § (4) bekezdése alapján megállapodnak, hogy a jogszabályi szolgáltatásminőségi követelmények közül az internet-hozzáférési szolgáltatásra irányadó becsült maximális sebesség célértékét, valamint azon szabályt alkalmazzák, hogy a becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértékének

nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének, a Szolgáltató ennek megfelelően jeleníti meg a mobil internet-szolgáltatásainak sebességértékeit. Továbbá a Szolgáltató által közzétett lefedettségi térképek az üzleti előfizetők vonatkozásában is irányadóak és az Eszmr. előírásainak megfelelőek. Ezen kívül a jogszabályi eltérés lehetőségével élve a célértékek közzétételének tartalmi és formai követelményeit, egyéb egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi célértékek meghatározását és kapcsolódó kötelezettségeit jelen üzleti előfizetői jogviszonyukban igénybe vett szolgáltatásokra nem alkalmazzák.

Ahol az adott szolgáltatásnál vagy tarifacsomagnál a becsült maximális sebességtől eltérő minőségi célérték szerepel, ott a Felek megállapodnak, hogy annak kapcsán is eltérést alkalmaznak a rendeleti szabályoktól.

2.6 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:

2.6.1. 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 lenti 3.5.2. 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.

2.6.2. 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.

2.6.3. 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.

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

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.

2.6.5. 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 a jelen ÜÁSZF szerint hibabejelentést tehet, azonban a mobiltechnológia sajátos jellemzőire, földrajzi különbségeire és a mindenkori 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.].

3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, KORLÁTAI

3.1 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Telenor a Szolgáltatást kizárólag Magyarországon, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja.

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.

3.2 Harmadik személyeknek történő átengedés

Előfizető a saját nevében igénybe vett Szolgáltatásokat, az előfizetéshez tartozó SIM vagy eSIM -kártyákat harmadik fél részére csak a Telenor írásbeli hozzájárulásával engedheti át, vagy adja egyéb módon használatba, kivéve az EESZ-ben esetlegesen meghatározott kedvezményezetteket, illetve ha a Felek az egyedi szolgáltatási szerződésben kifejezetten olyan jellegű szolgáltatásban állapotodnak meg, amelynek lényeges eleme, hogy az Előfizető az előfizetéseket előzetes írásbeli engedély nélkül, harmadik személy kedvezményezettek részére használatba adja. Ennek megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül.

3.3 A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök

SIM-kártyával és eSIM-mel kapcsolatos tudnivalók

A Telenor szolgáltatása meghatározott eszközökbe, ún. végberendezésbe (pl. mobil telefonkészülék, tablet) helyezhető SIM-kártyával vagy eSIM-mel vehető igénybe. A Telenor az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát vagy eSIM-et az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A SIM-kártya vagy eSIM a Telenor tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

A Telenor a SIM-kártyát vagy eSIM-et az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén díjmentesen kicseréli.

Egyéb esetben a Telenor az Előfizető kérésére –meghatározott külön díj megfizetése ellenében –, új SIM-kártyát vagy eSIM-et bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs fennálló tartozása.

Amennyiben a SIM-kártyát vagy eSIM-et ellopják, vagy az Előfizető elveszíti, a Telenor a SIM-kártyát vagy eSIM-et 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 vagy eSIM letiltása megszakítja.

A SIM-kártya vagy eSIM 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.

Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán vagy eSIM-en bármilyen beavatkozást végez, 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 értesítése sem szünteti meg a SIM-kártya vagy eSIM rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

A SIM-kártya vagy eSIM az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetészerű, 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.

Végberendezésre vonatkozó korlátok

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

Az Előfizető köteles a SIM-kártyát vagy eSIM-et rendeltetészerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező rádiótelefon-készülékben használni.

A Telenor hálózatához kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely 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 hálózathoz történő kizárására.

Amennyiben az EESZ másként nem rendelkezik, vagy az adott szolgáltatás Ajánlatban leírt jellegéből más nem következik, az előfizetéseihez tartozó SIM-kártyákat vagy eSIM-et kizárólag Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével jogosult GSM adapterben vagy GSM modulban, illetve olyan eszközben használni, amely nem rendelkezik saját kijelzővel, hangszóróval, mikrofonnal és billentyűzettel. A jelen pontban foglalt tilalom megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül és ebben az esetben Előfizető köteles Szolgáltató részére az EESZ-ben meghatározott kötbért is fizetni.

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.

3.4 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

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,
- jogszabályban meghatározott egyéb esetekben.

3.4.1 Szolgáltató általi szüneteltetés

A 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, 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 érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- d) az Előfizető kényszertörlési eljárásának, felszámolásának, csődeljárásának vagy végelszámolásának elrendelése esetén (amely esetben a Telenor jogosult a szüneteltetés megszüntetését előleg megfizetéséhez kötni, amely a Szolgáltatás 12 havi havidíja).

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

E szünetelések esetén az Előfizető – a fenti a esetet kivéve - nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére.

Ha a Telenor érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a fenti 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 a fenti a) pontban 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 területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi 1 órát.

3.4.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

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

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.

Az Előfizető a 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.

A visszakapcsolás megtörténtéről a Telenor az Előfizetőt 24 órán belül értesíti. A visszakapcsolás akadályja a szünetelés alatt az előfizetés díjnemfizetés miatti korlátozása – ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői Szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A szünetelés alatt fizetendő egyszeri és havidíj megtalálható a Díjszabásban. 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 visszakapcsolja. A visszakapcsolást követően az Előfizető a szüneteltetést megelőzően megrendelt, értékesítés alatt álló tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatások alapján díjfizetésre köteles.

3.4.3 SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés

Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját vagy eSIM-ét eltulajdonították vagy elvesztette. Amennyiben a SIM-kártyát vagy eSIM-et 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 vagy eSIM megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya vagy eSIM aktiválásáig.

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

Ha az Előfizető hűségideje alatt már élt szünetelési jogával, és a SIM-kártya vagy eSIM pótlását ezen határidőn belüli nem kéri, köteles az Előfizetői Szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére.

Amennyiben az Előfizető hűségideje alatt még nem élt szünetelési jogával, a SIM-kártya vagy eSIM pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül kérheti, ebben az esetben Előfizetői Szerződésének időtartama a SIM-kártya vagy eSIM eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben a SIM-kártya vagy eSIM pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belüli nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére.

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

3.5 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

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 rendeltetészerű 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 ÜÁSZF-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 elérhetősege (normál díjas hívások, SMS-ek és MMS-ek fogadása),
- díjmentes számok – pl. segélykérő számok, valamint az ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérése érdekében a Telenor Üzleti Ügyfelek Ügyfélszolgálat
- 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 Díjszabásban meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

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

3.5.1 Hálózatműködés akadályozása, veszélyeztetése

A Telenor – 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* 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.

3.5.2 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 közlő 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.

3.5.3 Megtévesztés

A Telenor az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor jogosult vizsgálni azt, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Telenort lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette-e. 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 fenti előfizetés-típusokat érintő vizsgálat eredménye alapján a Telenor jogosult a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték – előleg (üzleti Előfizető esetén külön megállapodás alapján bankgarancia), kezesség, átírás – adásához, illetve a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásához kötni. Amennyiben az Előfizető a felszólítás ellenére sem nyújt biztosítékot, úgy az Eht. 137. § (2b) bekezdése és az Eszr. 19. § (3) bekezdése alapján a 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.

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

3.5.4 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 az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakhelyére, székhelyére, illetve 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 ÜÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot díjtartozásai rendezésére, a Telenor az EESZ-ben foglalt valamennyi Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza.

3.6 Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Díjtartozás 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.

Megtévesztés 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 vonatkozásában megtévesztette, a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni és annak tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA

Az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban az 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 EESZ-ben történő megállapodása esetén az Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártát követően határozatlan idejűvé alakul, kivéve, ha valamelyik Fél a lejáratot megelőzően legalább 60 nappal a határozott idő végére fel nem mondja az Előfizetői Szerződést vagy arról nem nyilatkozik, hogy a határozatlanná válást nem kívánja.

A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam („hűségidő”) lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg – , illetőleg az EESZ-ben foglalt jogkövetkezmény(ek) megfizetésével közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra.

5. A TELENOR ÁLTAL BIZTOSÍTOTT KEDVEZMÉNYEK

5.1 Általános rendelkezések kedvezmények igénybevételéhez

A Telenor az Előfizető határozott idejű kötelezettségvállalásáért (a továbbiakban „hűségvállalás”) különböző típusú kedvezményeket nyújt. A hűségvállalás esetén a felek határozott időtartamra kötnék szerződést. Az új, határozatlan idejű szerződés teljesítésére – az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában – az általa korábban meghatározott, értékesítés alatt álló tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatás(ok) alapján kerül sor, az aktuális

Díjszabásban foglalt, kedvezményt nem tartalmazó díjakon. 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 Telenor által nyújtott konkrét kedvezményeket és azok feltételeit – ideértve kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt – a Telenor és az Előfizető által aláírt EESZ tartalmazza.

A Telenor által nyújtott kedvezmény fejében vállalt határozott idejű EESZ-ben a felek megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Telenor által nyújtott kedvezményekért cserébe a hűségidőn belül nem szünteti meg, egészében vagy részben nem szünetelteti, illetve a Telenor által történő korlátozásra, felfüggesztésre, megszüntetésre okot nem ad, kiegészítő szolgáltatást nem mond le vagy meghatározott havi keretösszeg erejéig fenntart, tarifacsomagot nem, vagy csak korlátozott körben vált, átírást, áttérést, szolgáltatásváltást nem kezdeményez és szerződészerűen veszi igénybe a szolgáltatást („hűségnyilatkozat”). A Felek továbbá megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a kedvezmény igénybevétele érdekében legalább a Felek által kikötött mennyiségű SIM-kártyával vagy eSIM-mel veszi igénybe a Szolgáltatást, illetve hogy tárgyidőszakonként legalább a Felek által egyedileg megállapított minimum forgalmi összeget elér. A kedvezménytől és a kedvezményes konstrukciótól függően a felek további feltételeket is kiköthetnek.

a) Abban az esetben, ha az Előfizető a határozott idejű szerződésre tekintettel kedvezményesen veheti igénybe a Szolgáltatásokat (tehát hűséget vállal) a kedvezményt az alábbi általános feltételek teljesülése esetén veheti igénybe:

- az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított és a megjelölt határozott időn belül nem kerül sor a Szolgáltatás

felfüggesztésére, korlátozására, vagy általa kért szüneteltetésére;

- az Előfizető ezen idő alatt az Előfizetői Szerződést nem mondja fel, nem szünteti meg;
- az Előfizető ezen idő alatt szerződészerűen veszi igénybe a Szolgáltatást;
- Amennyiben az Előfizető készülékkezdvezményt vesz igénybe, úgy a nyilatkozatban/szerződésben rögzített tarifacsomag-váltásra vonatkozó rendelkezések betartása szükséges („készülékkezdvezmény miatti tarifahűség”).
- Amennyiben az Előfizető kiemelt készülékkezdvezményt vesz igénybe, úgy a tarifacsomag-váltásra vonatkozó szerződéses rendelkezések betartása mellett a szerződésben rögzített havi keretösszeg erejéig szükséges kiegészítő szolgáltatást fenntartania a Számlás Díjszabásban ilyenként megjelenített kiegészítő szolgáltatások közül („készülékkezdvezmény miatti tarifahűség és szolgáltatás havidíj-hűség”).
- Amennyiben olyan akcióban vesz részt, ahol tarifacsomag havidíjkezdvezmény biztosított, úgy a havidíj-kezdvezmény ideje alatt más tarifacsomagra váltani csak a szerződésében meghatározottak szerint lehetséges.
- a hűségidő alatt nem, vagy csak az EESZ-ben meghatározott mértékben csökkentheti előfizetési számát az EESZ-ben vállalt limit alá.

b) Az Előfizető által vásárolt kedvezményes készülék a határozott idő alatt kizárólag a Telenor SIM-kártyájával vagy eSIM-ével használható.

c) Az Előfizető a készülék IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte bűncselekmény megvalósulását eredményezheti.

d) A Telenor a kedvezménnyel érintett Előfizetői Szerződés átírásához csak abban az esetben járul hozzá, ha az Előfizető az átruházással egy időben megfizeti a készülékvásárlási

kedvezmény értékét, kivéve, ha a Felek ettől eltérően állapodnak meg.

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

f) A tarifacsomag-váltási szabályokról az EESZ külön is rendelkezhet.

g) Ha az Előfizető az EESZ-ben vállalta, hogy a szolgáltatást a határozott időtartam alatt meghatározott számú SIM vagy eSIM - kártyával veszi igénybe, vagy azt meghatározott időpontig eléri, illetve hogy tárgyidőszakonként legalább a Felek által egyedileg megállapított minimum forgalmi összeget eléri, és e vállalásait 30 napot meghaladóan nem teljesíti, akkor a Felek EESZ-ben történő megállapodása esetén a Telenor jogosult az Előfizető előfizetéseit a mindenkor érvényes Díjszabása szerinti legalacsonyabb tarifájú díjcsomagra váltani. Az EESZ-ben történő megállapodás esetén az Előfizető továbbá köteles a Telenor részére a határozott időtartamból (de legalább 12 hónapra) még hátralévő időre kötbért fizetni, amelynek vetítési alapja a vállalt SIM-kártya vagy eSIM mennyiség és a Felek által megállapodott összeg előfizetésenként, illetve forgalmi összeg vállalás, vagy a Felek EESZ-beli megállapodása szerinti egyéb kötbér. A jelen pont szerinti limit alá esés súlyos szerződésszegésnek minősül, amely

esetén a Telenor külön felszólítás nélkül jogosult a jogkövetkezmények alkalmazására.

5.2 A részletvételre vonatkozó általános tájékoztatás

Ha a felek részletvételben (azaz a mobil készülék vételárának részletekben történő kiegyenlítésében) állapodnak meg, ennek feltételeit az EESZ tartalmazza.

6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

6.1 Szolgáltató általi felmondás

6.1.1. Szolgáltató általi rendes felmondás

A Telenor a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani (rendes felmondás).

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

6.1.2 Szolgáltató általi rendkívüli felmondás

6.1.2.1 Súlyos szerződésszegés – általános esetek

A Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik, ha a másik Fél az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeiket megszegi- azon rendelkezések kivételével, amelynek megszegéséhez a Szerződés egyéb jogkövetkezményt fűz -, és a szerződésszegést a Fél erre irányuló felszólítása ellenére sem orvosolja a felszólításban megjelölt, vagy egyébként a körülményekből következő ésszerű időn belül. A felmondást súlyos szerződésszegés orvoslására való felszólításnak nem kell megelőznie abban az esetben, ha az a szerződésszegés jellegénél fogva nem orvosolható, vagy olyan

súlyos, hogy a Szerződés fenntartása a Féltől el nem várható, továbbá, ha erről az ÜÁSZF ekként rendelkezik.

A Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, amennyiben Előfizető

- akadályozza vagy veszélyezteti a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy
- 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,
- titoktartási kötelezettségét megszegi;
- a Szolgáltatást, illetve a kedvezményeket az ÜÁSZF-ben illetve az EESZ-ben meghatározott korlátozás megszegésével harmadik személyeknek jogosulatlanul használatba adja;
- Előfizető ellen csőd eljárás, végelszámolási eljárás indul, vagy a bíróság jogerős határozatában a másik Fél felszámolását rendeli el;
- ha az Előfizető az EESZ-ben vállalta, hogy meghatározott számú aktív előfizetést az EESZ-ben meghatározott ideig fenntart, és ezt a számot az EESZ-ben meghatározott időtartamig nem éri el, vagy 30 napot meghaladóan e mennyiség alá csökken, illetve ha az EESZ-ben meghatározott összegű forgalmi végszámla összeg elérést vállalta, és azt bármely tárgyhónapban nem teljesíti. E súlyos szerződésszegés esetén – a Felek erre irányuló megállapodása esetén – felszólítás nélkül jogosulttá válik a súlyos szerződésszegés jogkövetkezményeinek alkalmazására.

A fenti esetekben a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani, feltéve, hogy a Felek az EESZ-ben ekként állapodnak meg.

Ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt kedvezmények igénybevételeire jogosult, a súlyosan szerződésszegő magatartás esetén a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondása helyett az Előfizető részére nyújtott kedvezményeket visszavonni, és az Előfizető előfizetéseit az ÜÁSZF mellékleteiben szereplő legalacsonyabb havi díjú díjcsomagra váltani, amiről az Előfizetőt legalább 30 nappal a díjcsomag váltás előtt értesíti. Ha az Előfizető az értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül úgy nyilatkozik, hogy a díjcsomag váltást nem kívánja, az Előfizetői Szerződés az Előfizető értesítésének Telenor általi kézhezvételének napjával megszűnik. A jelen pont szerinti díjcsomag váltás az Előfizető esetlegesen fennálló kötbérfizetési kötelezettségét nem érinti.

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.

6.1.2.2 Díj nemfizetése esetén

A Telenor az Előfizetői Szerződést a felmondásban pontosan megjelölt, de legalább 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlítette ki az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés kiküldését 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.

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.

Súlyos szerződésszegésnek minősül továbbá, ha az Előfizető valamennyi előfizetését nem használja aktívan, azokkal a Szolgáltató hálózatára rendszeresen nem jelentkezik fel, illetve folyamatosan forgalmat nem generál. Nem jelenti jelen szabály megszegését, ha Előfizető előfizetéseinek kevesebb mint 10 %-a, legfeljebb 2 teljes számlázási cikluson keresztül nem generál forgalmat.

6.1.2.3 Megtévesztés esetén

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok 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 legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

Az Előfizető továbbá kijelenti és szavatolja, hogy a jelen Szerződés teljes időtartama alatt kész és képes lesz megfizetni a Szerződésben vagy annak mellékleteiben feltüntetett díjakat, valamint a Szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő egyéb költségeket és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató azzal a feltevással köti meg a Szerződést Előfizetővel, hogy Előfizető a

jelen pont szerinti nyilatkozatában foglalt vállalását a Szerződés teljes időtartama alatt teljesíteni fogja. Felek rögzítik, hogy amennyiben Előfizető a jelen pontban vállaltakat megszegi, abban az esetben az a Szolgáltató megtévesztésének minősül.

6.1.2.4 Egyéb ok alapján

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Telenor nem él a jogszabályban biztosított felmondási jogosultságával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Telenor a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Telenor a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

6.1.3. Szolgáltatói felmondás alakiságai

A Telenor az EESz felmondását az Előfizetővel tartós adathordozón közli, amelynek elérhetővé tételéről – az alkalmazott adathordozó függvényében, amennyiben szükséges – külön igazolható módon értesíti az Előfizetőt.

A felmondás tartalmazza legalább a következőket:

- a felmondás indoka,
- a felmondási idő és a felmondási idő lejártának kiszámítási módja,
- amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a szerződésszegés indokát a felmondási idő alatt megszünteti és erről a Telenor tudomást szerez, úgy az EESZ nem szűnik meg.

6.2 Az Előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető képviselőjére jogosultja írásban, postai levélben, továbbá fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus levél, vagy azonosításra visszavezetett

dokumentumhitelesítéssel ellátott elektronikus dokumentum útján, illetőleg ügyfél azonosítást követően a Telenor elektronikus ügyintézési felületén mondhatja fel előfizetői jogviszonyát, feltüntetve a megszüntetendő Előfizetői Szerződés azonosító adatait (vagy a megszüntetendő hívószámokat), valamint a megszüntetés dátumát.

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.

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.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű (hűségidős) EESZ-t az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a határozott idő letelte előtt jogosulttá válik annak felmondására, úgy kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezmények megtérítésére köteles, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezmény nem fűződhet.

6.2.1 Előfizető általi rendes felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül felmondhatja 60 napos felmondási idővel, amennyiben az EESZ-ben a Felek ekként állapodnak meg.

Az Előfizető részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja – a felek eltérő megállapodása hiányában – az írásbeli felmondás Telenor által történő átvételétől, illetve szóbeli felmondás esetén annak Telenorral történt közlésétől kerül számításra.

6.2.2 Előfizető általi rendkívüli felmondás

Az Előfizető az alábbi esetekben élhet rendkívüli felmondással:

- a) Ha az Előfizető által bejelentett, Szolgáltatással kapcsolatos minőségi hibát a Telenor a hibajavítási határidő eredménytelen elteltét követő 15 napig nem tudja elhárítani.
- b) Ha az Előfizető felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan Szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentést, melynek kapcsán a Telenor valós hibaelhárítást végzett.
- c) Ha a Telenor az Előfizetői Szerződést jogszabályba vagy az ÜÁSZF rendelkezéseibe ütköző módon egyoldalúan módosítja.

Ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető jogszerű rendkívüli felmondásával kerül sor, úgy

- idő előtti megszüntetés díja érvényesítésre nem kerül a hűségidő alatti felmondás miatt;
- az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Telenorhoz történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

6.2.3 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. Az Előfizető határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a Szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a fentiek szerint közli nyilatkozatát.

6.3 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek

6.3.1 Jogszabály alapján

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
- az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- a Telenor jogutód nélküli megszűnésével,
- a számhordozásra vagy – amennyiben az az adott szolgáltatásra értelmezhető – a szolgáltatóváltásra 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 új időpontjában, akkor az

Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

- a Telenor és a Magyar Állam között mobil rádiótelefon szolgáltatás tárgyában létrejött koncessziós szerződés lejár, és nem kerül meghosszabbításra, vagy a Telenor szolgáltatási joga egyébként megszűnik.

Szolgáltató az Üzleti Előfizetőt az alapértelmezett számlaküldési cím(ek)re küldött számlá(k)ban értesíti az Előfizető szerződesei határozott idejének megszűnéséről, valamint az ezzel járó EESZ szerinti következményekről.

6.3.2 Megszűnés közös megegyezéssel

Az előfizetői jogviszony megszűnik a Felek által meghatározott időpontban, amennyiben erről a felek egybehangzón, rögzített módon – szóban vagy írásban – megállapodnak.

6.4 A megszűnés következményei határozott idejű szerződés esetén

Ha az Előfizető kedvezmények igénybevétele érdekében a Telenorral határozott idejű Előfizetői Szerződést kötött, és az Előfizetői Szerződés megszűnésére a határozott idő lejártát megelőzően az Előfizető érdekkörébe eső okból kerül sor, Előfizető köteles idő előtt megszüntetés díjaként az EESZ-ben meghatározott összegeket, valamint esetlegesen az EESZ-ben megjelölt egyéb mellékkötelezettségeinek megszegése miatt az ott írtak szerinti nemteljesítési kötbért fizetni. E jogkövetkezmények mértéke a Felek megállapodása esetén szerződésszegési esetenként számítandó, és a jelen szerződés felmondása hiányában is alkalmazható. E jogkövetkezmények alapja és mértéke, kiszámítási módja az EESZ-ben kerül meghatározásra. Az így kalkulált jogkövetkezmények fizetendőek az Előfizető által a számlán szereplő fizetési határidővel.

6.5 Elszámolás megszűnés esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A megszűnés előtt generált, de a Telenor által csak később feldolgozott forgalom után járó díjat a Telenor jogosult az elévülési időm belül kiszámlázni. Az Előfizető köteles kiegyenlíteni a számlán feltüntetett időpontig ezeket az összegeket csakúgy, mint a külföldi hálózatból indított vagy külföldi hálózatban fogadott hívások Telenor által megelőlegezett díját. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a belépéskor megfizetett egyszeri díj nem jár vissza.

Az **Előfizető** által feltöltött, fel nem használt Univerzális egyenlegét a Telenor a tárgyban hívószáma tekintetében fennálló egyéb tartozások – így különösen számlatartozás, kötbér – kiegyenlítésére fordítja, az ezt meghaladó összeget az Előfizető kérése esetén, annak beérkezését követő legfeljebb 30 napon belül postai úton vagy banki átutalással visszatéríti. Az Előfizető a visszatérítést a számlázási azonosító vagy a Telenor azonosító és bankszámlaszám megadásával kérheti.

6.6. 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.

Az EESZ-ben a Felek megállapodnak jogszabálytól való eltérésről, amelynek alapján a díjmentes hálózati zár feloldás végrehajtására

a Telenor legkésőbb az előfizetői igénybejelentéstől számított 30 napon belül köteles.

A hálózati zár feloldás végrehajtásának határidőben történő elmulasztása esetén a Telenor kötbért nem fizet, valamint amennyiben a hálózati zár feloldása nem végrehajtható, úgy kompenzáció fizetésére sem köteles.

7. FIZETÉSI FELTÉTELEK

7.1 Díjfizetési kötelezettség

Az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli a Telenorral szemben. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a jelen ÜÁSZF Díjszabása, esetlegesen a Telenor (lakossági és kisvállalkozói) ÁSZF 4. melléklete (Akciós ÁSZF), valamint az EESZ tartalmazza.

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. Amennyiben az Előfizető roamingol, a használat megkezdésével kötelezettséget vállal arra, hogy megfizeti a Telenor hatályos Díjszabásában vagy az EESZ-ben rögzített, az Előfizetők külföldi tartózkodása alatt kezdeményezett és fogadott hívások után fizetendő költséget.

7.2 Díjfizetés rendje

A Telenor az EESZ alapján nyújtott Szolgáltatásokról havonta legalább egy csoportos számlát állít ki az Előfizető részére, melyen az összes előfizetés havidíjának, valamint forgalmának összesített kiszámlázása megtörténik. Vitatás esetén a Telenor által készített forgalmi kimutatás adatai az irányadóak.

Ha az adott szerződéses dokumentum kifejezetten másként nem rendelkezik, az EESZ-ben meghatározott árak nettó árak. A számlán szereplő összegek a kerekítés szabályainak megfelelően kerülnek kiszámlázásra, a számla végösszege az ÁFA-val növelt összeget tartalmazza.

A havi és egyszeri díjak megfizetése az EESZ-ben foglalt Szolgáltatások tekintetében banki átutalással történik. Az Előfizető köteles a kifizetést a számla keltétől számított 8 naptári napon belül teljesíteni. A Telenor jogosult a tarifacsomagok, illetve a megrendelt kiegészítő szolgáltatások havidíját előre elkérni.

7.3 Díjfizetési késedelem és annak következményei

Amennyiben az Előfizető a díjat határidőben nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (késedelmes díjfizetés vagy díjfizetés elmaradása), a Telenor jogosult korlátozni a Szolgáltatást, illetve az Előfizetői Szerződést az ÜÁSZF alapján felmondani.

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

7.4 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 összegen felüli, a befizető szándékától független befizetés történik bármely számlafizetési módon, vagy a befizetett összeg Telenor általi visszautalása megghiúsul. A túlfizetést a Telenor az Előfizető részére jóváírja.

7.5 Számlázás és annak módjai

Az Előfizető a havonta fizetendő díjat az aktív alapszolgáltatásért (a tarifacsomag havidíja tartalmazza) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatásokért fizeti, amelyet a Telenor számlázási ciklusonként, utólag számláz ki. E díjakat az EESZ vagy az ÜÁSZF Díjszabása tartalmazza.

A Telenor az Előfizető által kezdeményezett hang-, fax-, adat-, SMS- és MMS-forgalom után számláz forgalmi díjat. Kiszámlázásra kerülnek továbbá a Díjszabásban megjelöltek szerint különösen a speciális hívásirányokra megállapított külön díjak (pl. hívásátirányítás alatt képződött forgalom, hangposta hívásának díja), a nemzetközi hívások, a vonatkozó roaming díjak és a Közvetített szolgáltatások díjai.

A Telenor az alapszolgáltatáson túl további szolgáltatásokat (kiegészítő szolgáltatások) biztosít külön térítés ellenében a Díjszabásban és/vagy EESZ-ben meghatározott feltételek szerint.

Az Előfizetőnek a számlán feltüntetett, esedékes teljes összeget kell megfizetnie a fizetési határidőig, az összegre nézve beszámítással nem élhet.

Amennyiben az Előfizető *előleget*, pl. az *önkéntes forgalmi előleget* fizet be, az a következő számla végösszegéből kerül levonásra, és ott befizetésként kerül feltüntetésre.

A Mobilvásárlás, az *Emelt Díjas Szolgáltatások és Adományvonalak* igénybevétele esetén az igénybevételi díjak kiegyenlítése az említett szolgáltatások igénybevétele előtt is megtörténhet, valamint a lenti 7.6.3. pont szabályai szerint az Előfizető hitelkerete (univerzális egyenlege) terhére is igénybe vehetők. E rendelkezés nem érinti a Telenor azon jogát, hogy az Előfizető által ténylegesen és a Telenor által igazolható módon igénybe vett szolgáltatás ellenértékeként az hitelkeretet meghaladóan felmerült különbözetet

- a hitelkeret külön ún. egyenlegfeltöltéssel történő feltöltésébe beszámítsa; illetve
- a szolgáltatás igénybevételeitől számított legfeljebb 1 éven belül kiszámlázza.

A számla tartalmazza az Emelt Díjas Szolgáltatás, Adományvonalak és a Mobilvásárlás szolgáltatásokat is, amelyek esetében az univerzális egyenleg terhére történt vásárlásokról és igénybe vett szolgáltatásokról állít ki a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő számlát a Telenor.

Számlázási címként kizárólag az alábbi címek adhatók meg:

- Előfizető bejegyzett székhelye,
- Előfizető bejegyzett telephelye, fióktelepe, vagy
- az Előfizető számláinak feldolgozásával megbízott más vállalkozás (pl. könyvelői iroda) neve, címe.

A Felek erre irányuló megállapodása esetén a Telenor az EESZ alapján nyújtott Szolgáltatásokról szóló számlákat hiteles, elektronikus számla formájában állítja ki és teszi elérhetővé az Előfizető számára. Ebben az esetben a Telenor az esedékes számla kiállításával egyidejűleg automatikusan, az Előfizető által megadott e-mail címére és/vagy hívószámára értesítést küld az elektronikus számla kiállításának megtörténtéről.

Elektronikus számla esetén a Telenor által Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus számla kerül kiállításra, mely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel a vonatkozó jogszabályoknak. A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla csak elektronikus formában hiteles.

7.6 A fizetésre vonatkozó különös szabályok

7.6.1 Általános előleg

Az Előfizető általános előleget fizethet be oly módon, hogy a vonatkozó számlázási azonosítót a befizetéskor megjelöli. Az általános előleg kimerüléséig az általános előleg a lejárt számlatartozásokat csökkenti. Az általános előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg.

7.6.2 Önkéntes forgalmi előleg

Az Előfizető önkéntes forgalmi előleget fizethet be, oly módon, hogy annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor 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. Előfizető igénye szerint lehetőség van a befizetett önkéntes forgalmi előleg általános előleggé nyilvánítására.

7.6.3 Univerzális egyenleg, Hitelkeret

Az **Univerzális egyenleg** az Előfizetők Emelt Díjas Szolgáltatások, Adományvonalak igénybevételére, illetve MobilVásárlásra használhatják fel.

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

A **Hitelkeret** a Telenor által az Előfizetők részére, az adott számlázási ciklusra biztosított keretösszeg. A Hitelkeretet az Előfizetők kizárólag a Mobil-tartalomszolgáltatások, Adományvonalak, valamint MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére használhatják fel. Az Előfizető részére a Telenor által biztosított Hitelkeret az Univerzális egyenlegre kerül feltöltésre. A Hitelkeret kimerülése után a Számlás Előfizető a Mobil-tartalomszolgáltatásokat, Adományvonalakat, valamint MobilVásárlást csak az Univerzális egyenlegre elvégzett egyenlegfeltöltés után veheti igénybe.

7.6.4 Barangolási (roaming) díjak számlázása

Az Előfizető számára a külföldön igénybe vett barangolási szolgáltatások mindenkor, Díjszabásban foglalt díját a Telenor számlázza ki. A Telenor 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.

7.7 Díjreklamáció 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. Ilyen esetben a Telenornak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Telenor számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, így nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Telenort.

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

Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Telenor a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően előállított hívásrészletezés adataival bizonyítja.

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.

7.8 A fogyasztói árindex mértéke alapján alkalmazható díjkorrekció 2022. február 21. napján, vagy azt követően kötött szerződések esetén

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.

8. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE

8.1 Kártérítés

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

Amennyiben az Előfizető a Telenorral szemben az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatt kártérítési igényvel 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.

8.2 Az előfizetőt megillető kötbér

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 kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja;
- az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben banki átutalással.

8.2.1 Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér

A Telenornak hálózati hiba esetén **nincs kötbérfizetési kötelezettsége** az alábbi esetekben:

- a jelen ÜÁSZF-ben meghatározott hálózat-karbantartási munkálatok miatti ideiglenes szolgáltatás-szünetelés esetén;
- a mobilhálózat 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 készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya vagy eSIM 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
- f) A Telenor és az Előfizető külön megállapodása szerinti egyéb esetekben.

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

- a) Az Előfizető által tett hibabejelentés alapján elvégzett hibabehatárolásról az Előfizető értesítését elmulasztja. Ez esetben a kötbér mértéke az értesítés megtörténteig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti [(havi előfizetési díj + az előző havi forgalmi díj) / 30] * megkezdett késedelmes napok száma.
- b) A 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 eltérésének 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 $\{[(\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}) / 30] * 4\}$ * megkezdett késedelmes napok száma.
- nem lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke a hiba elhárításáig: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti $\{[\text{havi előfizetési díj} + \text{az előző havi forgalmi díj}] / 30\} * 8\}$ * megkezdett késedelmes napok száma.

8.2.2 Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér

A Felek kifejezett megállapodása esetén a Telenor nem köteles kötbért fizetni a szolgáltatásnyújtás késedelmes megkezdése esetén, továbbá akkor sem, ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére irányadó határidő teljesítésére a Telenor műszaki okokból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést felmondja.

8.2.3 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:

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

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

9.1 A Telenor általi egyoldalú szerződésmódosítás

A Telenor az EESZ-t és az ÜÁSZF-et (ide értve annak mellékleteit is) az Eht-ban foglalt módon jogosult egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult egyoldalú szerződésmódosításra:

- 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, kiegészítő szolgáltatások megszüntetése a jövőre nézve;
- egyes szolgáltatások igénybevételi feltételeiben történő nem lényegi változások;
- a határozatlan időre kötött (hűségvállalást nem tartalmazó), illetve a határozott idejű (hűségvállalást tartalmazó) előfizetői szerződés esetén a Központi Statisztikai Hivatal által a megelőző naptári évre meghatározott fogyasztói árindex mértékével történő

emelés esetén. Ilyenkor a Telenor a szolgáltatás díját – amennyiben az ezt megelőző naptári évben ez nem történt meg, úgy kumuláltan, a korábbi naptári év fogyasztói árindexének figyelembevételével – módosíthatja (2022. február 21-ig megkötött szerződések esetén).

- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés.
- 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.
- a Műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás.
- a szolgáltatások 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, Díjszabásban (ÜÁSZF 1. melléklet), vagy lakossági és kisvállalkozói ÁSZF 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 váltja át.
- 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.

- nemzetközi díjzónák vagy roaming díjzónák megváltozása vagy megváltoztatása esetén.
- a Díjszabásban (ÜÁSZF 1. melléklet) vagy a lakossági és kisvállalkozói ÁSZF Akciós Mellékletben (4. melléklet) található tarifacsomagokhoz tartozó internet-hozzáférési szolgáltatáshoz (mobilinternet) rendelt valamely sebességérték megváltozása.
- 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.
- ügyfélkezelési és ügyintézési csatornák megváltozása.
- díjazási struktúrák átalakulása esetén. Ilyen esetben a Telenor bizonyos szolgáltatások, vagy azok egyes elemeinek további nyújtását meghatározott díjfizetéshez, külön díjhoz kötheti.
- e-komfort szolgáltatás feltételeinek megváltozása.

9.2 Értesítés, előfizetői felmondási jog és egyéb rendelkezések a Telenor által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra

Az Előfizetők értesítésére a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül sor.

A Telenor legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőt az egyoldalú módosításról, egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint megküldi és közzéteszi a módosítást.

Az előfizetői 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.

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.

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.

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.

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

9.3 Az előfizetői hívószám Telenor általi megváltoztatása

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.

9.4 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

9.4.1 Átírás (változás az Előfizető személyében)

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy előfizetői jogviszonyát a Telenor hozzájárulásával más személyre átírja. Az Előfizető személyének megváltozását a felek (átadó, átvevő, szolgáltató)

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 kötbér)

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, vagy amely igénybevétele egyedi megállapodáshoz kötött, akkor az átírás feltétele az is, hogy az új Előfizető egy értékesítés alatt álló, publikus tarifacsomagot jelöljön meg.

Amennyiben az új Előfizető a Telenorral másban nem állapodik meg, az átírást követően jogviszonyára az új előfizetők esetén alkalmazott magasforgalmi összeghatárt 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.

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

Az átírás feltétele

- az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötése,
- a Telenor mindenkor érvényes Díjszabásában az átírás mint szolgáltatás igénybevételeért felszámított egyszeri adminisztrációs díj kiegyenlítése,
- az új Előfizető megfeleljen a Telenor által támasztott feltételeknek.

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 megszegéséért.

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

9.4.2 SIM-kártya vagy eSIM cseréje vagy pótlása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásokban leírtak alapján és időponttal kérheti SIM-kártyája vagy eSIM cseréjét vagy pótlását.

10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

10.1 Közös megjelenés

A Telenor és az Előfizető folyamatosan figyelemmel kísérik a kölcsönös előnyökkel járó közös akciók szervezésének lehetőségeit, mint szponzorálás, reklám stb. területen. Kijelentik, hogy a kölcsönös előnyökkel járó lehetőségek kihasználására, az azokban való tartós együttműködésre törekednek.

10.2 Vis maior

Minden olyan elháríthatatlan külső esemény, melyet a Felek tevékenységükkel befolyásolni nem tudnak és az Előfizetői

Szerződés teljesítését akadályozza, az vis maiornak tekintendő (pl. természeti katasztrófa, sztrájk, tűzeset, robbanás stb.). Vis maior előfordulása esetén – amennyiben az a körülményeknél fogva lehetséges – Feleknek haladéktalanul írásban értesíteniük kell egymást. Ezen értesítésben meg kell nevezni a vis maior pontos okát, valamint az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos várható hatását. Vis maior időtartama alatt a Felek Keretszerződéssel, illetőleg az érintett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei szünetelnek.

10.3 Titoktartás

Üzleti titoknak minősül az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó, illetve teljesítése során a Felek tudomására jutott valamennyi adat, információ, továbbá a szolgáltatások értékesítéséhez szükséges marketing módszerek, technikák mindaddig, míg a Felek ezek nyilvánosságra hozataláról írásban meg nem állapodnak. A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy az EESZ tartalmát harmadik személyekkel nem, munkatársaikkal pedig csak a munkájuk elvégzéséhez, illetve a számlainformációk értelmezéséhez szükséges mértékben ismertetik meg. A Felek teljes titoktartással kötelesek kezelni az üzleti titkokat az Előfizetői Szerződés időtartama alatt és azt követően is.

10.4 Szerződésmásolat kérése

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).

10.5 Adatkezelés, adatbiztonság

A Telenor az Előfizetői Szerződéssel összefüggésben kezelt személyes adatokról és az adatkezelésről a mindenkor hatályos Adatkezelési tájékoztatóban ad információt.

Előfizető kijelenti és szavatolja, hogy amennyiben a jelen Szerződéssel összefüggésben a Telenor részére az Előfizető kapcsolattartóinak, végfelhasználóinak, vagy bármely egyéb érintettnek személyes adatai kezelése tekintetében nyilatkozatot tesz (így különösen, de nem kizárólag hozzájárulást ad vagy bármely egyéb igényt terjeszt elő), arra a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok alapján megfelelő jogalappal rendelkezik, és amennyiben e jogalap megszűnik, erről haladéktalanul értesíti a Telenort. A jelen pontban foglalt kötelezettség megszegése esetén az Előfizető köteles a Telenor oldalán felmerült valamennyi költséget (beleértve a Telenorra kiszabott esetleges pénzbírságot is) a Telenor részére megtéríteni. Telenor írásbeli kérelmére az Előfizető továbbá köteles a Telenor részére valamennyi, jelen pontban foglalt kötelezettségével összefüggő információt, tájékoztatást, dokumentumot a Telenor részére haladéktalanul megadni, az esetleges hatósági megkeresések tekintetében történő adatszolgáltatásban a Telenorral együttműködni.

10.6 Kárfelelősség, igényérvényesítés

Az Előfizető az Előfizetési Szerződéssel összefüggő szerződésszegésével a Szolgáltatónak okozott kár megtérítéséért teljes mértékben, korlátozás nélkül felel, a szerződésszegésért fennálló kártérítési felelősség alóli mentesülésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések e vonatkozásban nem alkalmazandók.

Az előfizetési jogviszonyból fakadó jogok és kötelezettségek elévülését a jogosult fizetési felszólítása és követeléssel való rendelkezése – így különösen az engedményezésről szóló értesítés – is megszakítja.

10.7 Jogviták

Ha a felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő vitájukat békés úton nem tudják rendezni, a felek bírósághoz fordulhatnak.

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitáikra – hatáskörtől függően – a Érdi Járásbíróság, illetve a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét kötik ki.

10.8. Számhordozás és szolgáltatóváltás

Az Előfizető kérésére a Telenor biztosítja, hogy a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nemzeti számozási tervben szereplő hívószámá(ai)t másik szolgáltatóhoz hordozza, valamint ilyen hívószám(ka)t másik szolgáltatótól a Telenorhoz hordozzon.

A Telenor biztosítja az utólagos számhordozás lehetőségét is, a hívószámra vonatkozó eredeti előfizetői szerződés előfizetői felmondására történő megszűnését követő 31 napon belül.

A Telenor lehetővé teszi a szolgáltatóváltást az internet-hozzáférési szolgáltatás esetén.

A hívószámok Telenortól való elhordozására és Telenorhoz történő idehordozására, valamint a szolgáltatóváltás megvalósítására vonatkozó részletes szabályok Üzleti Előfizető esetében is megegyeznek a Telenornak a lakossági és kisvállalkozó előfizetőire irányadó eljárási rendelkezéseivel, amelyeket a lakossági és kisvállalkozói ÁSZF 8. fejezete tartalmaz, ekként azok a rendelkezések irányadók az Üzleti Előfizető által kezdeményezett ezen folyamatokra is.