

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

**Hatályos: 2015. augusztus 5-étől**

**Készítés időpontja: 2015.07.29.**

**A HIVATKOZOTT LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK**

Eht.:	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
EsZR.:	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
Akr.:	4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
Infotv.:	2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
Szhr.:	2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól
Fgytv.:	1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Fszr.:	45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
Ekertv.:	2001. évi CVIII. tv. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
Ptk.:	1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv) <i>a 2014.03.15-ét megelőzően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában</i>
új Ptk.:	2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) <i>a 2014.03.15-ét követően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában</i>
Btk.:	2012. évi C. törvény (Büntető Törvénykönyv)
Dtv.:	2007. évi LXXIV. törvény a műsorterjesztés és a digitális átállítás szabályairól
ANFT:	3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....</b>	<b>7</b>
1.1.	<i>A Szolgáltató neve és címe.....</i>	<i>7</i>
1.2.	<i>A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....</i>	<i>7</i>
1.3.	<i>A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....</i>	<i>7</i>
1.4.	<i>A Szolgáltató internetes honlapjának címe .....</i>	<i>7</i>
1.5.	<i>Felügyeleti szervek elérhetőségei .....</i>	<i>8</i>
1.6.	<i>A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek elérhetősége .....</i>	<i>10</i>
1.7.	<i>Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások .....</i>	<i>10</i>
1.7.1.	<i>Az ÁSZF-ben található alapfogalmak ABC sorrendben az alábbiak: 11</i>	
1.7.2.	<i>Egyéb tájékoztatások:.....</i>	<i>19</i>
<b>2.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>19</b>
2.1.	<i>Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizető írásos ajánlata alapján történő szerződéskötés esetén az ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....</i>	<i>19</i>
2.1.1.	<i>Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között kötött írásbeli előfizetői szerződéssel .....</i>	<i>21</i>
2.1.2.	<i>Az előfizetői jogviszony létrejötté elektronikus úton történő, valamint szóbeli szerződéskötéssel .....</i>	<i>22</i>
2.1.2.1.	<i>Elektronikus úton történő szerződéskötés .....</i>	<i>23</i>
2.1.2.2.	<i>Szóbeli szerződéskötés .....</i>	<i>24</i>
2.1.3.	<i>A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, estleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....</i>	<i>24</i>
2.2.	<i>Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok ..</i>	<i>25</i>
2.2.1.	<i>Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között megkötött írásbeli előfizetői szerződéssel .....</i>	<i>25</i>
2.2.2.	<i>Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli, valamint elektronikus úton (a TOL/DOL-on keresztül) történő Előfizetői Szerződés megkötésével</i>	<i>25</i>
2.3.	<i>A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva.....</i>	<i>26</i>
2.3.1.	<i>Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között megkötött írásbeli Előfizetői Szerződéssel.....</i>	<i>26</i>
2.3.2.	<i>Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli, valamint elektronikus úton (a TOL/DOL-on keresztül) történő Előfizetői Szerződés megkötésével</i>	<i>26</i>
2.4.	<i>Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, Előfizető adataiban</i>	<i>27</i>
2.4.1.	<i>Az előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között .....</i>	<i>27</i>
2.4.2.	<i>Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli előfizetői szerződés megkötésével (valamint a TOL/DOL-on keresztül) .....</i>	<i>27</i>

2.4.3.	<b>Változás az ajánlattevő, Előfizető adataiban .....</b>	<b>27</b>
<b>3.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>27</b>
3.1.	<b>A Telenor által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>27</b>
3.1.1.	<b>Alapszolgáltatások .....</b>	<b>27</b>
3.1.2.	<b>Kiegészítő szolgáltatások.....</b>	<b>29</b>
3.1.3.	<b>Műsorterjesztési szolgáltatás.....</b>	<b>29</b>
3.2.	<b>A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....</b>	<b>30</b>
3.3.	<b>A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás, .....</b>	<b>31</b>
3.4.	<b>Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e ....</b>	<b>31</b>
3.5.	<b>Szolgáltató jogai és kötelezettségei .....</b>	<b>31</b>
3.5.1.	<b>A Szolgáltató jogai .....</b>	<b>32</b>
3.5.2.	<b>A Szolgáltató kötelezettségei .....</b>	<b>32</b>
<b>4.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>34</b>
4.1.	<b>Az előfizetői szolgáltatás külön jogszabályban meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere</b>	<b>34</b>
4.2.	<b>A Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése .</b>	<b>34</b>
4.3.	<b>Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....</b>	<b>35</b>
4.4.	<b>Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....</b>	<b>35</b>
<b>5.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>35</b>
5.1.	<b>Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....</b>	<b>36</b>
5.1.1.	<b>Szolgáltató általi szüneteltetés .....</b>	<b>36</b>
5.1.2.	<b>Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés .....</b>	<b>37</b>
5.2.	<b>Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....</b>	<b>39</b>
5.3.	<b>A Szolgáltató által alkalmazható felfüggesztés szabályai .....</b>	<b>44</b>
<b>6.</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>44</b>
6.1.	<b>A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....</b>	<b>44</b>
6.2.	<b>Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata: díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése.....</b>	<b>45</b>
6.2.1.	<b>A panaszkezelés általános szabályai .....</b>	<b>45</b>
6.2.2.	<b>Díjreklamáció speciális szabályai .....</b>	<b>46</b>
6.2.3.	<b>Kötbér- és kártérítési igények intézésének speciális szabályai ....</b>	<b>47</b>
6.2.4.	<b>Mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai .....</b>	<b>47</b>

<b>6.3. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt ennek kapcsán megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....</b>	<b>48</b>
<b>6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén:.....</b>	<b>48</b>
<b>6.3.2. Az Előfizetőt a hibás teljesítés kapcsán megillető kötbér mértéke</b>	<b>48</b>
<b>6.3.3. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....</b>	<b>50</b>
<b>6.4. Az Ügyfélszolgálat működése, panaszok kezelési rendje, ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje .....</b>	<b>51</b>
<b>6.4.1. Ügyfélszolgálat működése.....</b>	<b>51</b>
<b>6.4.2. Panaszok kezelési rendje .....</b>	<b>54</b>
<b>6.5. Tudakozó szolgáltatás.....</b>	<b>54</b>
<b>6.6. Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségük feltüntetése .....</b>	<b>55</b>
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>	<b>55</b>
<b>7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....</b>	<b>55</b>
<b>7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények .....</b>	<b>55</b>
<b>7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás.....</b>	<b>59</b>
<b>7.1.3. Díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja .....</b>	<b>59</b>
<b>7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó előfizetőt érintő eltérések .....</b>	<b>65</b>
<b>7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok.....</b>	<b>67</b>
<b>7.2.2. Előleg útján történő díjfizetés .....</b>	<b>67</b>
<b>7.2.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetés.....</b>	<b>68</b>
<b>7.2.4. Speciális rendelkezések Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén</b>	<b>69</b>
<b>7.2.5. Speciális rendelkezések „Telenor-feltöltőkártyával” történő díjfizetéshez .....</b>	<b>69</b>
<b>7.2.6. Speciális rendelkezések internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén: .....</b>	<b>70</b>
<b>7.2.7. Speciális rendelkezések a Telenor-feltöltőkártyával történő díjfizetéshez Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén .....</b>	<b>70</b>
<b>7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg kapcsán .....</b>	<b>71</b>
<b>7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége, .....</b>	<b>72</b>
<b>7.4. Kártérítési eljárás szabályai .....</b>	<b>72</b>

7.5.	<b>Kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....</b>	<b>72</b>
8.	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>72</b>
8.1.	<b>A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok .....</b>	<b>72</b>
8.2.	<b>A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek .</b>	<b>73</b>
8.3.	<b>A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek</b>	<b>74</b>
8.4.	<b>A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata</b>	<b>75</b>
8.4.1.	<b>Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltatónál mint átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenorhoz) .....</b>	<b>75</b>
8.4.2.	<b>Számhordozás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenortól, mely esetben a Telenor az átadó) .....</b>	<b>76</b>
8.5.	<b>A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések .....</b>	<b>76</b>
9.	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>77</b>
9.1.	<b>Az Előfizetői Szerződés időtartama, valamint a Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....</b>	<b>77</b>
9.1.1.	<b>Az Előfizetői Szerződés időtartama .....</b>	<b>78</b>
9.1.2.	<b>A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételei .....</b>	<b>79</b>
9.1.3.	<b>A szüneteltetés, korlátozás részletes feltételei .....</b>	<b>79</b>
9.1.4.	<b>Az előfizetői jogviszony megszűnése .....</b>	<b>79</b>
9.2.	<b>Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei; a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....</b>	<b>83</b>
9.3.	<b>Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....</b>	<b>88</b>
9.3.1.	<b>Előfizetői adat(ok) módosítása .....</b>	<b>88</b>
9.3.2.	<b>Átírás (változás az Előfizető személyében) .....</b>	<b>88</b>
9.3.3.	<b>Áttérés .....</b>	<b>89</b>
9.3.4.	<b>Tarifacsomag-váltás.....</b>	<b>89</b>
9.3.5.	<b>Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása.....</b>	<b>89</b>
9.3.6.	<b>Hívószám cseréje .....</b>	<b>91</b>
9.3.7.	<b>SIM-kártya cseréje vagy pótlása .....</b>	<b>91</b>
9.3.8.	<b>Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése.....</b>	<b>91</b>
9.3.9.	<b>Előfizetői Szerződés egyéb módosítása .....</b>	<b>91</b>
10.	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>91</b>
10.1.	<b>A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....</b>	<b>93</b>
10.2.	<b>Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....</b>	<b>94</b>
11.	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, HÍRKÖZLÉSI</b>	

<b>SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)</b> .....	94
<b>11.1. Előfizetői névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése</b> .....	94
<b>11.2. Hívásrészletező igénylése</b> .....	94
<b>11.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás hívásrészletező igénylése</b> .....	95
<b>11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása</b> .....	95
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ;</b> .....	96
<b>13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b> .....	96
<b>13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség</b> .....	96
<b>13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata</b> .....	96
<b>13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek</b> .....	97
<b>13.3.1. A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek</b> .....	97
<b>13.3.2. A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek</b> .....	97
<b>13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás</b> .....	97

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

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

A Szolgáltató címe: **2045 Törökbálint, Pannon út 1.**

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

#### A Telenor központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Cím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.

Telefonszám: +361 464 6000

Nyitvatartási idő: H–P: 9:00–19:00

Internet: <http://www.telenor.hu/elerhetoseg/telenor-online-ugyfelszolgalat/>

#### Egyéb elérhetőségek

A Telenor rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható **Telefonos Ügyfélszolgálat** telefonszáma: **1220**

A nap 24 órájában hívható **Telenor Infovonal** telefonszáma (hívásának díja megegyezik adott tarifacsomag mindenkori hálózaton belülré irányuló hívások díjával): **+36 20 2 000 000**

A nap 24 órájában hívható **djuice Információs Vonal** telefonszáma (hívásának díja a Telenor hálózatából díjmentes, más belföldi hálózatból megegyezik az adott szolgáltatónak Telenor rendszerébe irányuló hívás díjával): **1440**

A Telenor egyéb Ügyfélszolgálati és Értékesítési Pontjainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők a „<http://www.telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso/>” címen.

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A Telenor a hálózati és egyéb hibabejelentések megtételét telefonos úton a nap 24 órájában biztosítja a Telenor hálózatából díjmentesen a Telefonos Ügyfélszolgálat 1220-as, valamint az adott tarifacsomag mindenkori hálózaton belüli díján hívható, +36 20 2 000 000 hívószámokon.

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Telenor a világhálón elérhető a következő címen, ahol a tarifacsomagokkal, szolgáltatásokkal és forgalmazott készülékekkel stb. kapcsolatos valamennyi információ rendelkezésre áll: **[www.telenor.hu](http://www.telenor.hu)**, **<http://mytv.telenor.hu>** és **[www.djuice.hu](http://www.djuice.hu)**.

### **1.5. Felügyeleti szervek elérhetőségei**

A Telenor tevékenységét a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** (NMHH) ellenőrzi (cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; telefonszám: (1) 468-0673; fax: (1) 468-0680; [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)).

Fogyasztóvédelmi kérdésekkel a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** (NFH) (cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefonszám: 1/459 4800; fax: 1/210 4677; [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)) foglalkozik.

A területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek elérhetőségei az alábbiak:

#### **BUDAPEST FŐVÁROS KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

1052 Budapest, Városház u. 7.  
Telefonszám: +36 1/411 0115  
Telefax: +36 1/411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

#### **BARANYA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefonszám: +36 72/510 494, +36 72/510 790  
Telefax: +36 72/510 791  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

#### **BÁCS-KISKUN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

6000 Kecskemét, Klapka u. 34.  
Telefonszám: +36 76/481 405  
Telefax: +36 76/481 416  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)

#### **BÉKÉS MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.  
Telefonszám: +36 66/546 150, +36 66/546 151  
Telefax: +36 66/546 140  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

#### **BORSOD-ABAÚJ ZEMPLÉN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

3525 Miskolc, Meggyesalja u. 12.  
Telefonszám: +36 46/506 071  
Telefax: +36 46/506 072  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

#### **CSONGRÁD MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

6722 Szeged, Tisza L. krt. 11.  
Telefonszám: +36 62/541 737  
Telefax: +36 62/541 739  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)



**FEJÉR MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
Telefonszám: +36 22/501 751, +36 22/501 626  
Telefax: +36 22/501 627  
E-mail: fogyved\_kdf\_szekesfehervar@nfh.hu

**GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

9022 Győr, Türr István u. 1.  
Telefonszám: +36 96/329 244  
Telefax: +36 96/329 186  
E-mail: fogyved\_nydf\_gyor@nfh.hu

**HAJDÚ-BIHAR MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.  
Telefonszám: +36 52/533 924  
Telefax: +36 52/327 753  
E-mail: fogyved\_eaf\_debrecen@nfh.hu

**HEVES MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9.  
Telefonszám: +36 36/515 598  
Telefax: +36 36/323 587  
E-mail: fogyved\_emf\_eger@nfh.hu

**JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
Telefonszám: +36 56/513 336  
Telefax: +36 56/510 204  
E-mail: fogyved\_eaf\_szolnok@nfh.hu

**KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

2800 Tatabánya, Fő tér 4.  
Telefonszám: +36 34/309 303  
Telefax: +36 34/309 302  
E-mail: fogyved\_kdf\_tatabanya@nfh.hu

**NÓGRÁD MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

3100 Salgótarján, Mérleg út 2.  
Telefonszám: +36 32/511 116  
Telefax: +36 32/511 118  
E-mail: fogyved\_emf\_salgotarjan@nfh.hu

**PEST MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

11352 Budapest, Lehel u. 43-47.  
Telefonszám: +36 1/329 7010, +36 1/236-3900  
Telefax: +36 1/235 0856  
E-mail: fogyved.pesmegye@pmkh.hu

**SOMOGY MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.  
Telefonszám: +36 82/510 868  
Telefax: +36 82/510 661  
E-mail: fogyved\_ddf\_kaposvar@nfh.hu

**SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Telefonszám: +36 42/500 694  
Telefax: +36 42/504 398  
E-mail: fogyved\_eaf\_nyiregyhaza@nfh.hu

**TOLNA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.  
Telefonszám: +36 74/510 414  
Telefax: +36 74/510 413  
E-mail: fogyved\_ddf\_szekszard@nfh.hu

**VAS MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.  
9701 Szombathely, Pf. 29.  
Telefonszám: +36 94/505 220, +36 94/505 219  
Telefax: +36 94/506 984  
E-mail: fogyved\_nydf\_szombathely@nfh.hu

**VESZPRÉM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Telefonszám: +36 88/564 136  
Telefax: +36 88/564 139  
E-mail: fogyved\_kdf\_veszprem@nfh.hu

**ZALA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG**

8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefonszám: +36 92/510 530  
Telefax: +36 92/510 641  
E-mail: fogyved\_nydf\_zalaegerszeg@nfh.hu

A **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (GVH) (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest, Pf. 1036, telefonszám: 1/472 8851; fax: 1/472 8905; [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)) illetékes a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.

**1.6. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek elérhetősége**

A Telenor Általános Szerződési Feltételeinek (továbbiakban ÁSZF) teljes szövege elérhető a **Szolgáltató Értékesítési Pontjain** és **internetes honlapján** (<http://www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek/> és <http://telenor.hu/mytv>).

**1.7. Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások**

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

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

**ADATHÍVÁS-ALAPÚ SZOLGÁLTATÁS:** Olyan, vonalkapcsolt adatátviteli technológián alapuló szolgáltatás, amelynél az Előfizető köteles megfizetni a Telenor mindenkori Díjszabásában megadott percdíjat a kapcsolat megkezdésétől annak megszakításáig tartó időszakra.

**ALAPÉRTELMEZETT SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM:** az a cím, amelyet az adott Számlázási azonosító vonatkozásában a Telenorral megkötött első számlás vagy Új Generációs Kártyás előfizetői jogviszony létesítésekor az Előfizető megad. Az alapértelmezett számlaküldési cím az Előfizető által tetszőlegesen módosítható.

**ÁTADÓ SZOLGÁLTATÓ:** Az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

**ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓ:** Az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól áthozza.

**BELFÖLDI VEZETÉKES-SZÁM (BELFÖLDI, HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONHÁLÓZATHOZ TARTOZÓ HÍVÓSZÁM, FÖLDRAJZI SZÁM):** Az ANFT 1. számú mellékletének 2.1.3. pontjában meghatározott körzetszámmal rendelkező hívószámok. Nem minősül tehát vezetékes hívásiránynak például a kékszámra, zöldszámra, emelt díjas irányokba stb. indított hívás.

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

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

**DÍJAZÁSI IDŐSZAK:** az előfizetés vonatkozásában fennálló díjfizetési időszak, melynek típusai: Kártyás ciklus, Számlázási időszak (Számlás ciklus).

**DÍJSZABÁS:** A jelen ÁSZF azon melléklete, amely tartalmazza a szolgáltatások leírását, ellenértékeként fizetendő, a Telenor által meghatározott árakat, a számlatartalom elemeit, az egyszeri és rendszeres díjakat, a díjazási időszakokat, a kedvezményeket, a díjfizetés nélküli szolgáltatásokat, valamint az egyéb, az árak alkalmazásával kapcsolatos további feltételeket. A Díjszabások az ÁSZF 1/A. számú (Számlás Előfizetések és azok díjai), illetve 1/B. számú (Kártyás illetve Új Generációs Kártyás Előfizetések és azok díjai) mellékletét képezik.

**EGYENLEGFELTÖLTÉS:** A Kártyás Előfizetést használó Előfizető az igénybevételi díjat a Szolgáltatás igénybevétele előtt egyenlíti ki, az ÁSZF 7.2.3. pontjában leírt módok egyikén. Az Új Generációs Kártyás Előfizetést használó Előfizető az igénybevételi díjat a Havi keret elfogyása után a Szolgáltatás igénybevétele előtt egyenlíti ki, az ÁSZF 7.2.3. pontjában leírt módok egyikén. A Telenor a feltöltőkártya feltöltésének időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

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

A Telenor mindaddig vélelmezi, hogy az Előfizető egyéni előfizetőként kívánja a Szolgáltatást igénybe venni, amíg az ügyfélszolgálaton személyesen nem nyilatkozik úgy, hogy üzleti előfizetőként kéri a nyilvántartását. A nyilatkozat megtételére az Előfizető a szerződés létrejöttét követően bármikor jogosult.

Amennyiben az üzleti előfizető szerződéskötéskor nyilatkozik, hogy a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése értelmében kis- vagy középvállalkozásnak (a továbbiakban: KKV) minősül, és az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozatával kéri, akkor a Szolgáltató vonatkozásában az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza. Ebben az esetben a KKV a lakossági tarifacsomagok és szolgáltatások igénybe vételére jogosult.

**EGYSZERI CSATLAKOZÁSI DÍJ:** A Telenor hálózatába történő bekapcsolásért az Előfizető által egyszeri alkalommal fizetendő belépési díj, amely a szerződés megszűnése esetén sem kerül visszafizetésre az Előfizető részére. Az egyszeri csatlakozási díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

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

A Telenor internetes oldalán, a *MyTelenor*-on (a következőkben TOL) vagy *mydjuice*-on (a továbbiakban DOL) keresztül történő szerződéskötés esetén az írásbeli szerződéskötésig a Szolgáltató a SIM-kártya mindenkori birtokosát tekinti Előfizetőnek. Szóbeli és TOL/DOL-on keresztül történő szerződéskötés esetén a szerződés érvényesítési határidejéig a Telenor a SIM-kártya mindenkori birtokosát tekinti Előfizetőnek.

Előfizetők csoportosítása: Egyéni (lakossági) Előfizető, Kis- és középvállalkozás (KKV), Üzleti Előfizető.

**ELŐFIZETŐI BEJELENTÉS:** az Előfizető által tett előfizetői panasz és hibabejelentés (a továbbiakban együtt „reklamáció”).

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

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

**ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS:** az Előfizető és a Telenor között a hatályos jogszabályokban foglalt feltételek szerint közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatás igénybevételére illetve műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére létrejövő szerződés ill. annak módosítása, amely a Szolgáltató jelen *ÁSZF-jéből* és az *Egyedi Előfizetői Szerződésből* (továbbiakban EESZ) áll.

- a) Az EESZ elsősorban az Előfizetőre vonatkozó, a szerződéskötéshez szükséges adatokat, hozzájárulásokat foglalja magában.
- b) Az ÁSZF az Előfizető és a Telenor közötti jogviszonyt érintő alapvető rendelkezéseket, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Telenor az ÁSZF-et a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően adja ki és teszi közzé. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Telenorra és valamennyi Előfizetőre, továbbá Felhasználóra, aki a Telenor Szolgáltatását igénybe veszi. Az ÁSZF vonatkozik a hatálybalépése előtt létrejött Előfizetői Szerződésekre is. Az ÁSZF alábbi mellékletei az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik:
  - 1/A. és 1/B. melléklet: Díjszabás (ahol 1/A. melléklet: Számlás Díjszabás, 1/B. melléklet: Kártyás és Új Generációs Kártyás Díjszabás)
  - 2. melléklet: Adatkezelési tájékoztató

- 3. melléklet: Üzleti Szolgáltatások különös szabályai
- 4. melléklet: Minőségi Mutatók
- 5. melléklet: Szerződéskötéshez szükséges okmányok („Mit Hozzon Magával”)

A Telenor az ÁSZF hatálybalépéséről az Előfizetőt közleményben vagy közvetlenül értesíti, a Telenor az ÁSZF-et és a közleményeket közzéteszi Értékesítési Pontjain is. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az ÁSZF, illetve annak módosulásai a közleményben megjelölt időpontban kiegészíti vagy felváltja a korábban létrejött Előfizetői Szerződéseket.

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

Típusai:

- **általános előleg:** az Előfizető önkéntesen fizeti meg, melynek összegéről maga határoz. Az erre vonatkozó részletes szabályozást az ÁSZF 7.2.2. pontja tartalmazza.
- **forgalmi előleg:** befizethető az Előfizető által önkéntesen az ÁSZF 7.2.2. és 6.4.1. pontjai szerint, illetőleg a Szolgáltató felhívására az ÁSZF 2.1., 5.2.8. pontjai szerint.
- **szerződéskötési előleg:** az Előfizető által a Szolgáltató felhívására az ÁSZF 2.1., pontja szerint befizetett összeg.
- **megtévesztés miatti előleg:** az Előfizető által a Szolgáltató felhívására az ÁSZF 5.2.9. pontja szerint befizetett összeg.

**EMELTDÍJAS SZOLGÁLTATÁS (EDSZ):** Közvetített szolgáltatást tartalmazó szolgáltatás. Az EDSZ 06-91-es, 06-90-es számokon, illetve rövidszámokon elérhető értéknövelt Mobil-tartalomszolgáltatás, mely különböző távközlési csatornákon nyújtható. Ilyen különösen, de nem kizárólagosan:

- SMS-ben (SMS-tartalomszolgáltatás)
- kérés-válasz alapú emelt díjas SMS-ben (egyszeri szolgáltatás),
- fogadott emelt díjas SMS-ben (regisztráción alapuló, folyamatos szolgáltatás)
- MMS-ben (MMS-tartalomszolgáltatás),
- wapon keresztül és
- hanghívás útján.

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

**EXPRESSZ CSOMAG:** készülékkel (SIM-kártya + eszköz) vagy készülék nélkül (csak SIM-kártya) értékesített olyan Kártyás Előfizetés, melyhez tartozó Kártyás tarifacsomag neve tartalmazza az „Expressz” megjelölést és amelyre szóban és TOL/DOL rendszereken keresztül, vagy a felek rendelkezése alapján jelenlévők között írásban lehet szerződést kötni. E rendelkezés nem befolyásolja a Kártyás Díjszabásban (ÁSZF 1/B. mellékletben) foglalt, „Expressz” megjelölésű csomagok árát, valamint igénybevételi feltételeit.

**FELHASZNÁLÓ:** az a természetes személy, aki a Szolgáltató Szolgáltatását igénybe veszi. Amennyiben az Előfizető és a Felhasználó személye eltér, a Szolgáltató vélelmezi azt, hogy a Felhasználó az Előfizető tudtával és beleegyezésével használja a Szolgáltatást. Ebben az esetben a Felhasználó magatartásáért az Előfizető felel.

**HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS:** amennyiben az Előfizető szerződéskötéskor vagy a szerződéses időtartam alatt a Telenor által nyújtott kedvezmény fejében kedvezményes időszakra tesz kötelezettségvállalást, hűségvállalást, úgy Előfizetői Szerződése határozott idejű. Ahol az ÁSZF kötelezettségvállalás és hűségvállalás fogalmakat említi, ott határozott idejű Előfizetői Szerződést kell ez alatt érteni. A hűségvállalás okán a felek határozott időtartamra kötnek szerződést. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam („hűségidő”)

lejártával az előfizetői jogviszony határozatlanná válik – kivéve, ha a felek a szerződéskötéskor vagy annak folyamán megállapodnak a további határozott időtartamra történő meghosszabbításról.

**HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ SZÁMLÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN** az Előfizető által havonta fizetendő díj az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatások előfizetéséért ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért, amely a Telenor által havonta kerül kiszámlázásra.

**HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ KÁRTYÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN** az Előfizető által az egyes kiegészítő szolgáltatásokért ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért havonta előre fizetendő díj az Előfizető egyenlegéből a kártyás ciklus első napján teljes egészében levonásra kerül.

Ciklus közben megrendelt szolgáltatások esetében a megrendelést követően teljes havi díj kerül levonásra függetlenül az adott számlázási ciklusból hátralévő napok számától. Mindkét fenti esetben a szolgáltatás által nyújtott teljes kedvezmény használható fel. Amennyiben az Előfizető másképp nem rendelkezik, a Telenor jogosult a szolgáltatás következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítására és a vonatkozó havi előfizetési díj automatikus levonására az Előfizető egyenlegéből.

Amennyiben az Előfizető egy időben több aktív havidíjas szolgáltatással rendelkezik, és a kártyás ciklus első napján egyenlegén nem áll rendelkezésére az ezen szolgáltatások igénybevételéhez szükséges havi előfizetési díj összege, úgy a szolgáltatás felfüggesztett állapotba kerül.

Amennyiben az Előfizető több felfüggesztett állapotú szolgáltatással rendelkezik, majd feltöltést végez, melynek eredményeként valamennyi felfüggesztett állapotú szolgáltatás újraaktiválásához rendelkezik elegendő egyenleggel, a Telenor a feltöltéskor valamennyi felfüggesztett állapotú szolgáltatást újraaktiválja. Amennyiben a feltöltött egyenleg nem fedezi valamennyi szolgáltatás havidíját, akkor a visszaaktiválást a Telenor a legalacsonyabb havidíjú szolgáltatással kezdi. Egyenlő havidíjú szolgáltatások esetén a Telenor a korábban megrendeltet aktiválja vissza előbb.

**HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ ÚJ GENERÁCIÓS KÁRTYÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN:** az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint az Új Generációs Kártyás Előfizető a Telenor által automatikusan feltöltött havi keret összegét tartozik megfizetni minden ciklusban. A havidíjas szolgáltatások díja, valamint egyes adminisztrációs és egyszeri díjak – a Kártyás Előfizetésre irányadó szabályoktól eltérő módon – nem a feltöltésekből kerülnek levonásra, hanem azok – havidíjas szolgáltatás esetén lemondásig – a havi kerettel egy időben, a havi kereten felül kerülnek kiszámlázásra.

**HAVI KERET:** A Telenor által automatikusan az Új Generációs Kártyás Előfizető egyenlegére feltöltött, az ÁSZF 1/B. számú mellékletében szereplő tarifacsomagokban meghatározott havi összeg, amely a felek megállapodása alapján automatikusan a ciklus kezdőnapján feltöltésre kerül az Előfizető egyenlegére, és amelyet az Előfizető köteles a Telenor részére havonta megfizetni. A havi keret összege az adott ciklusban teljes egészében felhasználható.

**HIBABEJELENTÉS:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely a Telenor által nyújtott Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítésével – pl. a Szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével – kapcsolatos.

**HITELKERET:** A Telenor által a Számlás Előfizetők részére biztosított hitelkeret, amelynek mindenkori összegéről a Telenor a honlapján ad tájékoztatást, és kizárólag Emelt Díjas Szolgáltatásokra, Adományvonalak igénybevételére, valamint MobilVásárlás szolgáltatásra használható fel. Számlás Előfizetők esetében a hitelkeret a számlázárást követő 3 munkanapon belül kerül feltöltésre.

**HORDOZOTT SZÁM:** Az előfizetői szerződésben szereplő előfizetői szám, amelyet az előfizető megtart az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor.

**HÚSÉGVÁLLALÁS:** lásd: Határozott idejű előfizetői szerződés.

**KÁRTYÁS CIKLUS:** A kártyás ciklus azt a díjazási időszakot jelenti, amelyre a Kártyás Előfizető az ÁSZF-ben meghatározott havidíjas kiegészítő szolgáltatást megrendelte, és amely idő alatt a havidíj fejében a szolgáltatás igénybe vehető. A ciklus kezdőnapja a szolgáltatások megrendelésének időpontja – de nem szükségszerűen azonos azzal. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.

Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén az Előfizető minden ciklusban rendszeresen fizeti a havi keretnek megfelelő összeget. Amennyiben az adott ciklusban ezen felül kívánja igénybe venni a szolgáltatást, akkor a kártyás szolgáltatásra vonatkozó szabályok szerint feltöltheti a kártyás egyenlegét.

Az Előfizető kártyás ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, TOL/DOL rendszereken keresztül, a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220), valamint a 1741-es rövid hívószámon tájékozódhat.

**KÁRTYÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDŐ:** A rendelkezésre állási idő az az időtartam, amely alatt a Telenor biztosítja a Kártyás Előfizetője részére – ide nem értve az Új Generációs Kártyás Előfizetést – az újbóli feltöltés lehetőségét. Az újbóli feltöltéssel ráutaló magatartással új előfizetői jogviszony jön létre a felek között – változatlan hívószámra.

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

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

**KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁS (KKV):** a KKV 3. § (1) bekezdése alapján KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A „kisvállalkozóknak” szóló kereskedelmi ajánlatok azon adószámmal rendelkező üzleti előfizetők számára érhetőek el, akik az akcióban megjelölt tarifacsomaggal kötött előfizetésekkel együtt max. 25 üzleti előfizetéssel rendelkeznek.

A Szolgáltató a KKV egyéni, illetőleg üzleti előfizetésként kezelt előfizetéseit külön-külön tartja nyilván. Erre tekintettel az ÁSZF 3. mellékletében foglalt rendelkezések, kedvezmények, szolgáltatások kizárólag a KKV üzleti előfizetésként kezelt előfizetéseire vonatkoznak.

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

**KÖZPONTI REFERENCIA-ADATBÁZIS (KRA):** Az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a távközlési szolgáltatók és előfizetőik jogszabály szerint meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az

irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

**KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁS:** A Telenor által saját nevében vásárolt, az Előfizető számára jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás, illetve áru. A Telenor a vásárolt szolgáltatást, árut részben vagy egészben jogszabály, illetve jelen ÁSZF alapján közvetíti úgy, hogy az Előfizetővel kötött szerződésből a közvetítés lehetősége, számlából a közvetítés ténye egyértelműen megállapítható (például: MobilVásárlás, Mobil-tartalomszolgáltatás). A közvetített szolgáltatás, áru ellenértékét a Telenor az Előfizetővel szemben az utólag fizetendő szolgáltatásokról kiállított számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére érvényesíti. Közvetített szolgáltatást tartalmaznak többek között: Mobil-tartalomszolgáltatások, Emeldíjas szolgáltatás (EDSZ), MobilVásárlás szolgáltatás.

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

**LEFEDETTSÉGI TERÜLET:** Az a földrajzi terület, ahol a Telenor által nyújtott szolgáltatás az Előfizető eszközével elérhető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is. A lefedettségi területen beszélhetünk kül- és beltéri lefedettségről.

**MÉRÉSI EGYSÉG MOBILINTERNET TARIFACSOMAGOKNÁL ÉS MOBIL ADATKÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOKNÁL:** Az az adatmennyiség, amelyben az Előfizető által belföldön forgalmazott, kerekítés nélküli forgalmi adatokat tartja nyilván a Szolgáltató:

Kártyás Előfizetőknél: 0,01 MB

Számlás Előfizetőknél: 0,01 MB

Új Generációs Kártyás Előfizetőknél: 0,01 MB

**MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS:** Olyan szolgáltatás, melynek igénybevételével a szolgáltatás előfizetője – a Telenor rádiótávközlő hálózatának végpontjához csatlakoztatott berendezésével – Internet Protokollon keresztül a nyilvános internet hálózattal kommunikálni képes, függetlenül attól, hogy az Előfizető havi-, eseti- vagy forgalmi díjat fizet érte.

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

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

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



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

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

A MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit az ÁSZF 3.5.2. pontja tartalmazza.

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

- Számlás Előfizetővel szemben annak Univerzális egyenlege, illetve hitelkerete;
- Kártyás Előfizető esetén annak Univerzális egyenlege;
- Új Generációs Kártyás Előfizető esetén pedig az Univerzális egyenlege, illetve a havi kerete terhére.

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

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

**SIM-KÁRTYA:** Az Előfizető hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a Szolgáltatás igénybevételehez szükséges információkat tartalmazó kártya. Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

**SZÁMÁTADÁSI IDŐABLAK:** Minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

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

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

**SZÁMLÁZÁSI IDŐSZAK (SZÁMLÁS CIKLUS):** A számlázási időszak azt a díjazási időszakot jelenti, amelyre a Számlás Előfizető számla ellenében köteles megfizetni az igénybe vett szolgáltatások díját az ÁSZF-ben rögzítettek szerint. A ciklus kezdőnapja az Előfizetői Szerződés megkötésének, illetve a szolgáltatások megrendelésének napja – de nem szükségszerűen azonos azzal.

Amennyiben a ciklus kezdőnapja nem egyezik meg a szerződéskötés, illetve a szolgáltatás megrendelésének napjával, a Szolgáltató az időszakkal arányos tört havi díjat számláz ki, és arányos kedvezményt biztosít. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.

Az Előfizető számlázási időszakának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, TOL/DOL rendszereken keresztül, a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220), valamint a 1741-es rövid hívószámon tájékozódhat.

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

**TARIFACSOMAG:** A Szolgáltatás ellenértékének megfizetéséhez a Telenor úgynevezett tarifacsomagokat biztosít az Előfizetők számára, amelyek az alábbi elemekből állnak:

- rendszeres (havi előfizetési) díjak;
- beszélgetési, illetve használati díjak (forgalmi díjak) és a hozzájuk kapcsolódó díjazási időszakok;
- díjfizetési kedvezmények;
- havidíjmentesen igénybe vehető szolgáltatások.

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

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

**TÚLFIZETÉS:** az Előfizető részére kiállított számlának (számláknak) a számlán (számlákon) szereplő összegben felüli, a befizető szándékától független befizetés bármely számlafizetési módon. A befizető személyét a Telenor nem vizsgálja. Túlfizetés különösen az alábbi esetekben fordulhat elő:

- a) az Előfizető részére történő azonnali jóváírás már befizetett számla vonatkozásában;
- b) számlának az Előfizető által történő többszöri befizetése (pl. több számlafizetési módon történő fizetés, vagy az Előfizető nevére szóló, de már befizetett számla számlafizetési azonosítójának téves feltüntetése következtében);
- c) számlának más személy mint az Előfizető általi téves befizetése (pl. másik előfizető utalásnál tévesen nem a saját azonosítóját adja meg, és emiatt másik előfizetőhöz könyvelődik az összeg, egy másik Előfizető személyesen készpénzfizetéssel illetve bankkártyával történő fizetés esetén tévesen nem a saját telefonszámát adja meg) és a számlának később az Előfizető általi befizetése is (így a befizetések összeadódnak);
- d) az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, és az ehhez tartozó számlákat azonban egyszerre, egy összegben fizeti be. Ilyenkor az elsőként megjelölt számlához könyveli a Telenor a teljes befizetést, így ennél túlfizetés, miközben a másik (vagy akár több) számlánál hiány keletkezik.

**UNIVERZÁLIS EGYENLEG:** Univerzális egyenlegnek nevezzük a Telenor által meghatározott ATM-automatáknál online módon, internetbankon és telebankon, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a TOL/DOL-on keresztül, valamint a Telenor honlapján felsorolt Értékesítési Pontokon elektronikus feltöltőkártyával feltölthető egyenleget.

**ÚJ GENERÁCIÓS KÁRTYÁS ELŐFIZETÉS:** olyan Kártyás szolgáltatás, ahol a felek kifejezetten megállapodnak arról, hogy a Szolgáltató kényelmi szolgáltatásként az Előfizető helyett az adott ciklusban egy meghatározott összeget (havi keret) automatikusan előre feltölt az Előfizető egyenlegére, melynek összegét az Előfizető utólag, számla alapján fizet meg. Amennyiben az Előfizető a havi keret elfogyása után is igénybe kívánja venni a

szolgáltatást, akkor a Kártyás szolgáltatásra vonatkozó szabályok szerint feltöltheti a kártyás egyenlegét.

**ÜGYFÉLSZINTŰ JELSZÓ:** Az Ügyfélszintű jelszó az Előfizető nevének lévő összes Számlás, Új Generációs Kártyás és Kártyás előfizetése (hívószáma) beazonosítására szolgál, melynek segítségével az előfizetéssel/előfizetésekkel kapcsolatos adatok hozzáférhetőek, módosíthatók.

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

**ÜZLETI ELŐFIZETŐ:** Jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek; valamint azon természetes személy Előfizetők, akik az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkoztak, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körükben veszik igénybe a szolgáltatást, valamint KKV-ként nem kéri az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

### 1.7.2. Egyéb tájékoztatások:

Az Előfizetői Szerződésekre a magyar jog rendelkezései az irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az Eht.-ban foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

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

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

### 2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizető írásos ajánlata alapján történő szerződéskötés esetén az ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

#### **Az Előfizetői Szerződés megkötése az alábbi módokon lehetséges:**

2.1.1. *jelenlévők között írásban*

2.1.2. *távollevők között szóban, valamint elektronikus úton írásban*

2.1.3. *rátaló magatartással (különösen a Szolgáltatás Előfizető általi igénybe vételével, feltöltőkártya használatával)*

Az Előfizetői Szerződés megkötése során az Előfizetőnek minden esetben nyilatkoznia kell arról, hogy előfizetői jogviszonyát Egyéni (lakossági) vagy Üzleti Előfizetőként kívánja-e létesíteni. A KKV – amennyiben ekként nyilatkozik – az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérheti az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, amelyről a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást ad.

Az Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésével tudomásul veszi, hogy az EESZ-en kívül a jelen ÁSZF-ben, valamint a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező mellékletekben foglaltak is az Előfizetői Szerződés részét képezik, és az ott meghatározottak szerinti díjakat a Szolgáltatás igénybevételéért köteles megfizetni.

**Nem minősül új Előfizetői Szerződés megkötésének:**

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

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

A Telenor az Előfizető előfizetéseit – hang alapú, mobil internet és műsorterjesztési szolgáltatás – együtt, egy Telenor azonosító alatt tartja nyilván.

**Az Előfizetői Szerződés megkötésének korlátai**

*A Telenor jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését indoklás nélkül megtagadni.*

*A Telenorral érvényes Előfizetői Szerződést kizárólag az alábbi személyek köthetnek:*

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

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

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

*Szóban, ill. elektronikus úton Előfizetői Szerződést a Telenorral a fentiekben meghatározott feltételekkel kizárólag természetes személy köthet.*

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

A fenti korlátozás kiterjed kezességgel biztosított előfizetés esetében a kezesként eljáró személyre is. Ezen túlmenően a kezes csak abban az esetben köthet Előfizetői Szerződést, ha ezen kezességvállalások időpontját megelőző 6 hónapban az általa kezességgel biztosított Előfizetői Szerződésekkel kapcsolatos díjfizetési kötelezettségek időben és pontosan rendezésre kerültek.

Amennyiben a fentiek ellenére a díjtartozással rendelkező Előfizetővel, illetve a díjtartozással érintett Előfizetői Szerződésnél kezesként eljáróval tévedés, megtévesztés, illetve adminisztrációs hiba következtében mégis szerződéskötésre, további Előfizetői Szerződés kezességvállalással történő biztosítására, illetve kedvezményes árú készülék

értékesítésére kerülne sor, az új Előfizetői Szerződés a tévedés, megtévesztés, illetve adminisztrációs hiba Telenor általi észlelésekor azonnali hatállyal megszűnik. A fentiekben leírt, tévedés, megtévesztés, illetve adminisztrációs hibával létrejött Előfizetői Szerződésből eredő, a Szolgáltatás igénybevétele folytán keletkezett díjtartozást az Előfizető haladéktalanul köteles a Telenor részére számla ellenében megfizetni.

### **Forgalmi és szerződéskötési előleg**

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

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

A befizetett *forgalmi előleg* összege az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsájtott, teljes számlázási időszakról szóló számla végösszegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla végösszege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsájtott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A Szolgáltató által kérhető forgalmi előleg összege legfeljebb bruttó 200.000,- Ft lehet.

A befizetett *szerződéskötési előleg* az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsájtott, teljes számlázási időszakról szóló számla végösszegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla végösszege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsájtott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A szerződéskötési előleg összege bruttó 38.100,- Ft.

*A szerződéskötéshez szükséges adatok és dokumentumok listáját az Eszr. 8. § (4) bek. alapján az ÁSZF 2.2. pontja (ÁSZF 5. sz. melléklete) tartalmazza.*

#### **2.1.1. Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között kötött írásbeli előfizetői szerződéssel**

Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között az Előfizető és a Telenor általi aláírásával, illetve a Szolgáltató mindenkor érvényes ÁSZF 7.1. pontjában (és Díjszabásban) meghatározott előre fizetendő díjak kiegyenlítésével jön létre.

A Telenort az Előfizetői Szerződés létrejötténél megbízottai (Telenor Partnerek, Telenor nevében eljáró, jogosultságát igazoló más személy) is képviselhetik. A Telenor, illetve megbízottai az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg kötelesek az EESZ-t írásban, valamint – az Előfizető kérésére és választása szerint – az ÁSZF egy példányát elektronikus úton, papíron vagy tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Telenor az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón díjmentesen, míg nyomtatott formában a mindenkor hatályos ÁSZF 7.1. pontjában (és Díjszabásban) meghatározott díjon bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

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

Az Előfizető az Előfizetési Szerződés megkötésekor a Telenor hálózatához történő csatlakozás feltételeként köteles megfizetni az *egyszeri csatlakozási díjat* és a választott

szereződéses konstrukció alapján meghatározott *forgalmi előleget* (és *szereződéskötési előleget*).

**Kártyás Előfizetés** esetén az Előfizető és a Telenor az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodik abban, hogy az Előfizető a Kártyás Előfizetést az általa feltöltött egyenleg erejéig és annak érvényességi idején belül veheti igénybe.

Az Előfizető az Előfizetési Szerződés megkötésekor a Telenor hálózatához történő csatlakozás feltételeként köteles megfizetni az *egyszeri csatlakozási díjat, valamint megvásárolni* a Szolgáltatás használatát biztosító *alapsomagot*, mely tartalmazza a SIM-kártyát, valamint a kezdőegyenleget.

Amennyiben a Kártyás Előfizetést használó Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget a Szolgáltatás érvényességi idején belül felhasználja, az újabb feltöltésig nem kezdeményezhet hívásokat, nem rendelhet és nem mondhat le szolgáltatásokat, azonban a bejövő hívásait lefedettségi (besugárzási) területen fogadhatja az érvényességi időn belül.

Az **Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződés** kizárólag írásban létesíthető. Az Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető és a Telenor az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodnak abban, hogy a Telenor feltölti a havi keretet az Előfizető egyenlegére, és az Előfizető a Telenor számlája alapján minden ciklusban egy összegben megfizeti a havi keretet, valamint az igénybe venni kívánt kártyás havidíjas szolgáltatásokat (pl. Kártyás Családi csomag). Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást ezen felül is igénybe kívánja venni, a Kártyás Előfizetésre irányadó egyéb szabályok szerint tölthet fel további egyenleget Új Generációs Kártyás Előfizetésére. A feltöltőkártyával feltöltött egyenleg érvényességi ideje (felhasználhatósága) ebben az esetben az Előfizetői Szerződés az ÁSZF 9.1. pontjában meghatározott időtartamához igazodik.

### **2.1.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte elektronikus úton történő, valamint szóbeli szerződéskötéssel**

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjában, az alábbi módokon is létrejöhet:

- A Telenor hálózatából díjmentesen hívható **171**-es szám felhívásával – szóbeli szerződéskötéssel;
- Bármely hálózatból elérhető, díjköteles **+36 20 2 000 000**-s szám felhívásával – szóbeli szerződéskötéssel;
- Az **„online.telenor.hu”** címen elérhető MyTelenor (**TOL**), illetve **„www.djuice.hu/mydjuice”** (**DOL**) oldalakon történő regisztrációt követően, internetes felületen történő írásbeli szerződéskötéssel (a továbbiakban TOL/DOL-on keresztüli szerződéskötés).

**Szóban és elektronikus úton kizárólag az „Expressz” megjelölésű tarifacsomagokkal értékesített Kártyás Előfizetés igénybevételére köthető szerződés.**

E szerződéskötési módok esetén a Szolgáltatás a Telenor által forgalomba hozott, a Kártyás Díjszabásban szereplő, készülék nélküli (SIM-kártyás), valamint esetenként készülékes alapsomagot (kártyás előfizetést) jelenti, amely a Szolgáltató által nyújtott távközlési szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a Szolgáltatás díjának előzetes megfizetése mellett.

A szóban és elektronikus úton keresztül megkötött Előfizetői Szerződésekre az ÁSZF Kártyás Előfizetésekre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik, illetve ha a szövegkörnyezetből más nem következik.

Amennyiben az Előfizető nem adja meg az ÁSZF 2.2. pontjában meghatározott adatokat, vagy a megadott adatok nem az Előfizető valós adatai, illetve azok nyilvánvalóan valótlanok, hamisak, úgy a Telenornak jogában áll megtagadni a szerződéskötést.

A szóbeli és elektronikus úton keresztül történő szerződéskötéskor a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy az Fszr. és az Eszr. alapján, a szolgáltatás nyújtásának 14 napon belüli megkezdésére tekintettel, nem áll jogában a szerződéstől a későbbiekben elállni. Az Előfizető szóbeli és TOL/DOL-on keresztüli szerződéskötés folyamán nyújtott tájékoztatást követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdje.

A Telenor az előfizetői adatok védelmében a jelen pontban rögzítettek szerinti szerződés megkötésétől számított 3 munkanapon belül adategyeztető levelet küld az Előfizetőnek az általa előzetesen megadott belföldi címére.

A Telenor abban az esetben tekinti érvényesnek és létezőnek az Előfizetői Szerződést, amennyiben az Előfizető a levél kézhezvételét követően – az abban szereplő határidőn belül – eleget tesz az adategyeztetésnek a levélben található információk alapján, illetve az adott érvényesítési határidőn belül megerősíti az Előfizetői Szerződését a levélben található érvényesítő kód segítségével. Ha a megerősítés az adott határidőre nem teljesül, az Előfizetői Szerződés – tekintettel arra, hogy az Előfizető személye nem azonosítható, illetve az Előfizető az Előfizetői Szerződés érvényességéhez szükséges, fent említett feltételeket nem teljesíti – nem jön létre.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a szóbeli és TOL/DOL-on keresztüli szerződéskötéskor később megállapíthatóan hamis, valótlan adatokat adott meg a Szolgáltató részére, illetve nem a saját adatait adta meg, valamint a Telenor adategyeztetésre vonatkozó SMS-értesítésének nem tesz eleget, a Telenor az Előfizetői Szerződést nem létező szerződésnek tekinti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy érvénytelenség esetén az igénybe vett szolgáltatások díját a Telenor nem téríti vissza.

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

A Telenor, amennyiben az Előfizető adatainak ellenőrzéséhez a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) vagy hasonló célú adatbázis adatait felhasználja, jogosult az Előfizetői Szerződésen feltüntetni a Szolgáltatás megkezdésének várható időpontját azzal, hogy a Szolgáltatás nyújtása legkésőbb az ellenőrzés eredményének közlését követő 5. munkanapon megkezdődik. Amennyiben az ellenőrzés az Előfizető által megadott adatokat nem igazolja, és azok eltérnek a KEKKH által szolgáltatott adatoktól, az Előfizetői Szerződés nem jön létre, mely esetben el kell számolni a Telenor által esetlegesen nyújtott szolgáltatások ellenértékével.

A szóbeli és TOL/DOL-on keresztüli szerződéskötés alapjául szolgáló előfizetői csomag megvásárlásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Telenor az Előfizető adatait a KEKKH-n keresztül ellenőrizze.

#### **2.1.2.1. Elektronikus úton történő szerződéskötés**

A felek az Előfizetői Szerződést elektronikus úton is megköthetik. Az elektronikus úton kötött Előfizetői Szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

A Telenor az elektronikus úton történő szerződéskötést az internetes honlapján elérhető szerződéskötési felület [“online.telenor.hu” (TOL), illetve „www.djuice.hu/mydjuice” (DOL)] útján biztosítja.

Az elektronikus úton történő szerződéskötéshez a szerződéskötési felületeken regisztrálni szükséges (a regisztráció díjmentes). E módon történő szerződéskötéssel az Előfizető egyben teljes jogú TOL/DOL felhasználó is lesz.

A Telenor a TOL/DOL-on keresztül kötött Előfizetői Szerződést e-mailben legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja, illetőleg az Előfizetőnek az általa megadott e-mail címre a visszaigazolástól számított 5 napon belül a Szolgáltató által elektronikus úton aláírt Előfizetői Szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat megadja. A Telenor az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF egy példányát elektronikusan – vagy az ahhoz való hozzáféréshez szükséges adatokat – is megküldi.

Az előfizetői jogviszony az elektronikus úton kötött Előfizetői Szerződés Előfizető részére történő hozzáférhetővé tételével jön létre – az ÁSZF 2.1.2. pontjában az adategyeztetésre és megerősítésre vonatkozó szabályok alkalmazásával.

#### **2.1.2.2. Szóbeli szerződéskötés**

A felek az Előfizetői Szerződést szóban is megkötik.

A szóbeli szerződéskötésre a Telenor az alábbi csatornákat biztosítja:

- 171-es hívószámon, mely a Telenor hálózatából díjmentesen hívható;
- +36-20 2 000 000-s hívószámon, mely bármely hálózatból díjfizetés mellett elérhető.

Az előfizetői jogviszony szóbeli szerződéskötés esetén kifejezett elfogadással jön létre – az ÁSZF 2.1.2. pontjában az adategyeztetésre és megerősítésre vonatkozó szabályok alkalmazása mellett.

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

A Telenor a Szolgáltatást kizárólag Magyarország területén, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A hálózat kiépítettségéről rendszeresen lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről a Telenor Értékesítési Pontjai is tájékoztatást tudnak nyújtani.

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

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

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

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen igénybe venni.



**A Telenor által biztosított személyi feltételek:** Az Előfizetők kiszolgálását, a Szolgáltatás teljesítését a Telenor szakképzett személyzettel végzi. A Telenor Értékesítési Pontjai, valamint Telefonos Ügyfélszolgálat (1220), Telenor Infovonala (+3620 2 000 000) valamint djuice Információs Vonala (1440) működtetésével törekszik az Előfizetők legteljesebb kiszolgálására.

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

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

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

### **2.2.1. Az Előfizetői jogviszony létrejötté jelenlévők között megkötött írásbeli előfizetői szerződéssel**

**Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi előfizetői adatok szükségesek:**

#### a) Magánszemélyek:

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

#### b) Azon gazdasági társaságok, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók<sup>1</sup>, akik úgy nyilatkoztak, hogy egyéni előfizetőként történő ügykezelést igényelnek:

- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma;
- szükség esetén bankszámlaszám;
- székhely;
- az Előfizető számlázási címe;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

### **2.2.2. Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli, valamint elektronikus úton (a TOL/DOL-on keresztül) történő Előfizetői Szerződés megkötésével**

A **szóbeli** szerződéskötéshez a 2.2.1. pontban foglalt adatok szükségesek.

A **TOL/DOL-on** keresztül történő szerződéskötéshez 2.2.1. pontjában foglalt adatokon túl a következőkre is szükség van:

---

<sup>1</sup> Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez.

- Aktiválandó telefonszám;
- Aktiválandó telefonszámhoz tartozó SIM-kártya száma (amely a SIM-kártya hátoldalán található);
- TOL/DOL-os, illetve az „online.redbullmobile.hu” oldalhoz kapcsolódó felhasználói név, melyet az ügyfél adhat meg;
- TOL/DOL-os, illetve az „online.redbullmobile.hu” oldalhoz kapcsolódó jelszó.

### **2.3. A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva**

#### **2.3.1. Az Előfizetői jogviszony létrejötte jelenlévők között megkötött írásbeli Előfizetői Szerződéssel**

Az Előfizetői Szerződés alapján a Telenor az érvényes Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított legfeljebb 15 napon belül vállalja a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését az Előfizető részére. Előfizető a fentiektől eltérően ettől későbbi időpontot is megjelölhet, ekkor a Telenor az érvényes Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül vállalja a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését.

**Kártyás Előfizetés** esetén az Előfizetői Szerződés megkötése után a SIM-kártya a megvásárlást követően legfeljebb 15 napon belül automatikusan aktiválódik. Az aktiválás tényéről és a rendelkezésre álló kezdőegyenlegről a Telenor SMS-ben értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltatás érvényességi idejének számítása ekkor kezdődik. A Kártyás Előfizetés, a szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya és az előfizetői hívószám érvényességi idejét az ÁSZF 7. pontja (és a Kártyás Díjszabás) tartalmazza.

Az Expressz csomagok vonatkozásában a 2.3.2. pontban foglaltak a jelenlévők között írásban létrejött szerződésekre is irányadók.

#### **2.3.2. Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli, valamint elektronikus úton (a TOL/DOL-on keresztül) történő Előfizetői Szerződés megkötésével**

Az Előfizető szóbeli és TOL/DOL-on keresztül történő szerződéskötés folyamán nyújtott tájékoztatást követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Telenor a Szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdje – mely alapján a Szolgáltatás nyújtását haladéktalanul megkezdje.

A szóbeli és TOL/DOL-on keresztül történő szerződéskötéskor a Telenor tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy az Fszr. és az Eszr. alapján, a szolgáltatás nyújtásának 14 napon belüli megkezdésére tekintettel, nem áll jogában az Előfizetői Szerződéstől a későbbiekben elállni.

Szóbeli és a TOL/DOL-on keresztül történő szerződéskötés esetén az aktiválás ideje megegyezik a szerződéskötés időpontjával, az előfizetői jogviszony a díjmentesen hívható 171-es telefonszám, illetve a bármely hálózathoz hívható, díjköteles +36 20 2 000 000-as telefonszám felhívásával, valamint a TOL/DOL oldalon történő szerződéskötés időpontjával az ÁSZF 2.2.1. pontjában meghatározott feltételek szerint, a megjelölt adatok megadásával jön létre.

Expressz csomag megvásárlásakor az Előfizető a termék csomagolásán feltüntetett dátumtól számított 15 hónapon belül tud szóbeli, valamint TOL/DOL-on keresztül Előfizetői Szerződést kötni (Szolgáltatást aktiválni). Az adott időszak leteltét követően a szerződéskötés (Szolgáltatás aktiválása) nem lehetséges.

A műsorterjesztési szolgáltatás regisztrációt követően 72 órán belül igénybe vehető.

## **2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, Előfizető adataiban**

### **2.4.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte jelenlévők között**

A jelenlévők között tett ajánlat a bejelentéssel hatályosul, és a Telenor a helyszínen elbírálja, hogy az ajánlat alapján az Előfizetővel előfizetői jogviszonyt kíván-e kötni. Ezt követően a Telenor az ÁSZF 2.1. pontjában leírtak szerint jár el.

### **2.4.2. Az előfizetői jogviszony keletkezése szóbeli előfizetői szerződés megkötésével (valamint a TOL/DOL-on keresztül)**

A szóban (valamint TOL/DOL-on) megtett ajánlat annak megtételével hatályosul, és a Telenor a szóbeli (valamint TOL/DOL-on keresztüli) szerződéskötés során elbírálja, hogy az alapján az Előfizetővel előfizetői jogviszonyt kíván-e kötni. Ezt követően a Telenor az ÁSZF 2.1. pontjában leírtak szerint jár el.

### **2.4.3. Változás az ajánlattevő, Előfizető adataiban**

A jelenlévők között írásban, a szóbeli és TOL/DOL útján történő szerződéskötés esetén az Előfizető adataiban bekövetkezett bármely változást a Telenor az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át.

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyes adataiban bekövetkező bármely változást 3 napon belül írásban a Telenor címére küldött levélben, személyesen bármely Telenor Értékesítési Ponton vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) (ügyintézővel folytatott rögzített telefonbeszélgetésben) bejelenteni a Telenornak. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit.

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

### **3.1. A Telenor által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

**A Telenor** és Magyarország közlekedési, hírközlési és vízügyi minisztere között 1993. november 4-én létrejött, a módosításokkal és kiegészítésekkel 2007. november 8-án egységes szerkezetbe foglalt koncessziós szerződés alapján **közcélú mobil rádiótelefon szolgáltatást és műsorterjesztési szolgáltatást (Szolgáltatás) nyújt** Magyarország területén, előbbi a koncessziós szerződésben meghatározott frekvenciatartományok használatával.

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

#### **3.1.1. Alapszolgáltatások**

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

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

#### **Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei Számlás Előfizetés esetén**

- az Előfizetői Szerződés megkötése;
- az egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- a havi előfizetési díj megfizetése;
- amennyiben az Előfizető havidíjköteles szolgáltatást rendelt meg, úgy köteles megfizetni annak havidíját is;
- a beszélgetési díj utólagos megfizetése a kiküldött számla alapján;
- Az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása.

#### **Speciális igénybevétel feltételek Kártyás Előfizetés esetén:**

- A Kártyás Előfizetés, a Szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya és előfizetői hívószám érvényességi idejét a mindenkori ÁSZF 9.1.1 pontja és 1/B. számú melléklete tartalmazza.
- Amennyiben a Kártyás Előfizetést használó Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget a Szolgáltatás érvényességi idején belül felhasználja, újabb feltöltésig hívásokat nem kezdeményezhet, szolgáltatásokat nem rendelhet és nem mondhat le, azonban az érvényességi időn belül a bejövő hívásait fogadhatja.

#### **Speciális igénybevétel feltételek Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén:**

- Az Előfizető az erre rendszeresített EESZ megkötését követően, annak időtartama alatt köteles megfizetni a havi keret összegét, az esetlegesen megrendelt havidíjas szolgáltatások összegét. Amennyiben az Új Generációs Kártyás Előfizetést használó Előfizető az adott kártyás ciklusra vonatkozóan rendelkezésre álló havi keretet felhasználja és nincsen korábbról feltöltött és még fel nem használt más egyenlege, az adott ciklusban újabb feltöltésig hívásokat nem kezdeményezhet, a megrendelt szolgáltatásokat nem tudja használni, azonban a bejövő hívásait fogadhatja.

#### **Az alapszolgáltatások részletezése:**

- \* *A Telenor hálózatán belül kezdeményezett és Telenor telefonszámra irányuló hívás*  
A mobiltelefonról a Telenor hálózatán belülré irányuló hívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.
- \* *Belföldi, a Telenor hálózatán belül kezdeményezett, más mobil- és vezetékes hálózatokba, valamint helytől független elektronikus szolgáltatók hálózatába irányuló hívás*  
A mobiltelefonról belföldre, a Telenor hálózatán kívülre irányuló távhívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.
- \* *Nemzetközi hívás*  
A mobiltelefonról külföldre irányuló nemzetközi távhívásra a nemzetközi előtét (+ jel vagy 00), az országhívószám, az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával van mód.
- \* *Internet-elérés mobil internet tarifacsomagok esetén*  
Adatátviteli eszközről a SIM-kártya behelyezése, az eszköz telepítése, valamint a „Csatlakozás” illetve „Kapcsolódás” menüpontra kattintás után elérhető szolgáltatás, melynek bontásához a „Kapcsolat bontása” illetve „Szétkapcsolás” menüpontra

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

### **3.1.2. Kiegészítő szolgáltatások**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy annak módosításakor nyilatkozik arról, hogy az alapszolgáltatásokon túl mely kiegészítő szolgáltatásokat szeretné igénybe venni. A kiegészítő szolgáltatások a Díjszabások (ÁSZF 1/A. és 1/B. mellékleteinek) III. fejezetében, valamint a Kártyás Díjszabás (ÁSZF 1/B. melléklet) I. fejezet 1.8. pontjában kerültek felsorolásra.

Kiegészítő szolgáltatások különösen:

- mobilinternet szolgáltatás – ide értendő a feltöltőkártya felhasználása útján igénybe vehető jutalom mobilinternet (extra net) is
- adathívás alapú szolgáltatás
- közvetített szolgáltatások – például: Mobil tartalomszolgáltatás, Emelt díjas szolgáltatások (EDSZ), MobilVásárlás szolgáltatás

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatásokon túl az Előfizető további szolgáltatásokat is szeretne igénybe venni, azokat a szerződésmódosítás ÁSZF 9.3. pontjában részletezett szabályai szerint rendelheti meg. Személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain, elektronikusan a TOL/DOL oldalakon, illetve a Telenor Infovonal (+3620 2 000 000), illetve a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával.

### **3.1.3. Műsorterjesztési szolgáltatás**

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

A műsorterjesztési szolgáltatás részletezése: a műsorterjesztési szolgáltatás ingyenes, előzetes regisztrációt követően vehető igénybe.

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

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

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

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

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

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

### **3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A Telenor a Szolgáltatást kizárólag Magyarországon, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A Telenor a Műsorterjesztési szolgáltatást kizárólag Magyarországon teszi elérhetővé.

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

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

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

Roaming szolgáltatás igénybevétele esetén a hívni kívánt számokat nemzetközi formátumban (például +36201234567) kell tárcsázni, illetve érdemes azokat ilyen formában elmenteni, mert ezen a módon biztosan létrejön a kapcsolat. Fontos tudni, hogy abban az esetben, amikor Előfizető külföldi tartózkodása esetén hívást fogad, nemcsak a hívó fél, hanem maga a külföldön tartózkodó Előfizető is fizet a hívás fogadásáért. A hívó fél által kezdeményezett hívás a honos hálózatba irányuló hívás díjszabása alapján kerül kiszámlázásra, míg a hívott fél a Díjszabásban található hívásfogadás díja szerint fizet. A hívás költsége ezáltal két részre oszlik, egy országhatáron belüli és egy országhatáron túli részre. A külföldön fogadott hívások mindenkori díjait a Díjszabás III. fejezetének 8. pontja tartalmazza.

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

alternatív roaming szolgáltatóinak mindenkori listáját a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

### **Barangolási (roaming) díjak számlázása**

Az Előfizető számára a külföldön igénybe vett barangolási szolgáltatások mindenkori, Díjszabásban foglalt díját a Telenor számlázza ki, tehát az előfizető a vele előfizetői szerződést kötött szolgáltató díjszabása szerint téríti meg az igénybe vett roaming szolgáltatások díját. Reklamáció esetén, az Előfizető a Telenorhoz fordulhat panaszával. A Telenor a panaszt kivizsgálja, nem felelős azonban a roaming-szolgáltató hibás teljesítéséért, valamint az Előfizetőt ebből eredően ért károkért.

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

### **A roaming során a Szolgáltató által küldött üzenetek:**

#### ***Welcome SMS***

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

#### ***Bon Voyage SMS***

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

#### ***EU tájékoztató SMS***

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

### **3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,**

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

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

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

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

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

### **3.5. Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

### **3.5.1. A Szolgáltató jogai**

- az Előfizető személyes adatait vizsgálja;
- a Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza;
- a Szolgáltatáshoz való hozzáférést szüneteltesse;
- az előfizetői hívószámot megváltoztassa;
- kártérítést követeljen;
- bármely hang- és adathívást megszakítson;
- a teljesítés érdekében más szolgáltatót igénybe venni.

#### **Az Előfizető személyes adatainak vizsgálata**

A Telenor az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető személyes adatait akár harmadik személyek bevonásával vizsgálni, és az Előfizetőtől az adatait igazoló okmányokat bekérni. A Telenor ellenőrizheti ezen okmányok tartalmának valódiságát, kétség esetén pedig kérheti annak bizonyítását az Előfizetőtől. A Telenor a vizsgálat befejeződéséig jogosult arra, hogy az Előfizető számára csak belföldön fogadott hívásokat engedélyezzen.

#### **A Szolgáltatás korlátozása**

A Telenor jogosult a Szolgáltatást az ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozni.

#### **A Szolgáltatás szüneteltetése**

A Telenor jogosult a Szolgáltatást az ÁSZF 5.1. pontja szerint szüneteltetni.

#### **Előfizetői hívószám Szolgáltató általi megváltoztatása**

A Telenor jogosult az Előfizető hívószámát az ÁSZF 9.2.25. pontjában meghatározottak szerint módosítani.

#### **Kártérítés követelése az Előfizetőtől**

A Telenornak joga van kártérítést követelni abban az esetben, ha az Előfizető megszegi az Előfizetői Szerződést. A kártérítés összege az okozott kár mértékétől függ. A kártérítés szabályai az ÁSZF 7.4. pontjában találhatóak.

#### **Hang- és adathívás megszakítása**

A Telenor az Előfizető – kivéve a Telenor Flow, Telenor Flow Total,, az All-In M, L és XL (Telenor), valamint a Telenor MyTariff M, L, XXL tarifacsomagokat használók – által kezdeményezett bármely hang- és adathívást 180 perc eltelte után megszakítja. Kivételt képeznek ez alól a „Családi Csomag”, „Vezetékes-hívó”, „Travelsure” illetve „5 perc után 0 Ft” szolgáltatással rendelkező előfizetői hívószámok, melyek esetén a Telenor az Előfizető által kezdeményezett, átirányított, valamint továbbkapcsolt hanghívásokat 60 perc eltelte után megszakítja.

#### **Más szolgáltató igénybevétele**

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

### **3.5.2. A Szolgáltató kötelezettségei**

- a Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása;
- a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása;
- SIM-kártya biztosítása és letiltása;
- ügyfélszolgálat, tudakozószolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása;



- fogyasztói érdekvédelem;
- adatkezelés, adatvédelem;
- együttműködés, tájékoztatás;
- ingyenes tételes számlamelléklet/hívásrészletező biztosítása;
- mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadása.

### **A Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása**

A Telenor folyamatosan biztosítja a Szolgáltatást az Előfizető számára az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól, amennyiben az Előfizető teljesíti díjfizetési kötelezettségét.

### **A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása**

A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításával kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

### **A SIM-kártya biztosítása, cseréje és letiltása**

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

A SIM-kártya Magyarországon csak az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal ellátott GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékkel használható. Külföldi használat a helyi szabályoknak és előírásoknak megfelelő készülékkel lehetséges. A Telenor fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatról történő kizárására.

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

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

Amennyiben az Előfizető SIM-kártyáját jogtalanul eltulajdonították, az eltulajdonítás haladéktalan bejelentését követően a Telenor az adott SIM-kártyát a hálózatról kikapcsolja.

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

A Telenor a SIM-kártya elvesztése, ellopása esetén az Előfizetőt ért kárért felelősséget nem vállal.

A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Telenort díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.

### **Ügyfélszolgálat, tudakozószolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása**

A Telenor az ügyfélszolgálatát, tudakozószolgálatát, valamint a hálózati és egyéb hibabejelentést az ÁSZF 6.2. pontja szerint biztosítja.

### **Fogyasztói érdekvédelem**

A Telenor a vonatkozó és mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően biztosítja Előfizetői érdekeinek védelmét az ÁSZF 6.6. pontjában foglaltak szerint.

### **Adatkezelés, adatvédelem**

A Telenor kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a rádiótelefon-rendszer működtetése és a műsorterjesztési szolgáltatás nyújtása, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza mindaddig, amíg az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Az ezzel kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 10. pontja és 2. számú melléklete tartalmazza.

### **Együttműködés, tájékoztatás**

A Telenor együttműködik az Előfizetővel, és megfelelően tájékoztatja a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéssről.

### **Ingyenes tételes számlamelléklet/hívásrészletező**

A Telenor köteles a vonatkozó jogszabályok, valamint az ÁSZF rendelkezései szerint Számlás Előfizető részére számlát kiállítani az igénybe vett szolgáltatásról. Tételes számlamelléklet/hívásrészletező az ÁSZF 11. pontjában található rendelkezések szerint igényelhető.

### **Mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadása**

A mobilkészülék letiltásával kapcsolatos rendelkezések az ÁSZF 6.2. pontjában találhatóak.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás külön jogszabályban meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításával kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

### **4.2. A Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése**

### **Gyermekpornográf tartalom blokkolása**

A Telenor – a társadalmi felelősségvállalás jegyében, valamint a kiskorúak védelme érdekében – az Országos Rendőr-főkapitánysággal, valamint az NMHH-val együttműködésben olyan műszaki intézkedést alkalmaz, amelynek célja a Btk. 204. §-a szerinti gyermekpornográf felvételt tartalmazó weboldalhoz való hozzáférés megakadályozása, és ezáltal letöltésének és megosztásának megelőzése. Az intézkedés alkalmazása esetén a webes böngészőben egy ún. „Stop-oldal” jelenik meg, mely felhívja a figyelmet a tiltott tartalomra, az elérési kísérlet blokkolására, valamint arra, hogy az ilyen típusú tartalmak észlelése kapcsán bejelentés mely szervnél vagy hatóságnál tehető meg.

Mivel az intézkedés csak a bűnüldöző szervek által azonosított tartalmakat érinti és a Telenor által biztosított közvetlen internetes hozzáférés esetén működik, ezért a Telenor

nem garantálja minden ilyen jellegű tartalom blokkolását, így nem felel azért, ha az ilyen jellegű tartalmakhoz a hozzáférés a továbbiakban is lehetséges.

A weboldal blokkolása pusztán az illegális tartalom elérésének megakadályozása és a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek szexuális zaklatásának megelőzése céljából történik.

### **Elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele**

A Telenor az Eht. 92/A. § és 159/B. § -ban foglalt kötelezettsége teljesítése érdekében az NMHH értesítését követően haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül teljesíti a büntetőügyben eljáró bíróság vagy a külön törvényben meghatározott hatóság által, az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adathoz való hozzáférés megakadályozásával elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételt.

A hozzáférhetetlenné tett oldalak listájáról az Előfizetők a Telenor internetes honlapján ([www.telenor.hu](http://www.telenor.hu)) tájékozódhatnak.

A hozzáférhetetlenné tett oldalak hozzáférhetetlenné tételének feloldásával kapcsolatos jogérvényesítési igények az elrendelő bíróságnál illetve hatóságnál terjeszthetők elő.

A Telenor a felhasználók internetes aktivitásáról – ide értendő a fenti jellegű hozzáférési kísérletekről és a weboldal látogatásának szándékáról – csakis a mindenkor hatályos jogszabályok alapján tárol, kezel és továbbít adatot.

### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

A Szolgáltató az Eht. 156. §-ában meghatározott kötelezettsége teljesítése érdekében külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a Szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok megsértésének eseteit, az eset lényeges körülményeit, az eset várható hatására irányuló előrejelzést, továbbá a szolgáltató által az eset kezelése, megoldása érdekében megtett intézkedéseket is.

A nyilvántartás az eset, a megtett intézkedések utólagos ellenőrzéséhez szükséges valamennyi információt tartalmazza, amely alapján akár az NMHH, akár az érintett számára szükséges tájékoztatás teljesíthető.

A nyilvántartás biztosítja az eset kezeléséhez, megoldásához, a korrekciós intézkedések megfelelő prioritással történő alkalmazásához szükséges értesítések megküldését, azok teljesítésének nyomon követhetőségét, valamint szükség esetén az értesítendő előfizetők, magánszemélyek körét, továbbá valamennyi az NMHH számára megküldendő értesítés szempontjából szükséges adatot.

### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

A Telenor hálózatához kizárólag olyan berendezések csatlakoztathatók, amely SIM-kártyával együtt alkalmas a GSM-szolgáltatás igénybevételére, megfelel a mindenkor hatályos jogszabályi követelményeknek, valamint az ETSI GSM-szabványokban mobil végberendezésként (MT) definiáltak, és e szabványoknak is megfelel.

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

## **5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

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

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

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

A Szolgáltatás szünetelése esetén a Telenor mind az Előfizető által indított, mind az Előfizetőnél végződött hívásforgalmat szünetelteti.

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

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

#### **5.1.1. Szolgáltató általi szüneteltetés**

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

- a) az Előfizető – szünetelést legalább 15 nappal megelőző – előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre –, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) a Telenor által elvégzett rendszeres karbantartás idején;
- c) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- e) Üzleti Előfizetők – egyéni előfizetőként történő kezelés esetén is – kényszertörlési eljárásának, felszámolásának, csődeljárásának vagy végelszámolásának elrendelése esetén.

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

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

Ha a Telenor érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF 5.1.1. a) és b) pontjaiban meghatározott eseteket –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Telenor köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve

hogy a Telenor igazolja, hogy minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

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

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

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

### **5.1.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés**

#### **5.1.2.1. Egyéb okból kért szünetelés**

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 rendszerbe történő 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.

Üzleti Előfizető esetén a felek a fentiekben meghatározott időtartamtól közös megállapodással eltérhetnek.

Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizető hűségvállalása (pl. kedvezményes készülékvásárlás) miatti határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt is kérhet szünetelést, a határozott időtartam alatt egy alkalommal, maximum 6 hónapig – azonban ez esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt már élt a fentiekben meghatározott szünetelési jogával, köteles – pl. kedvezményes áru készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére [mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet].

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

A visszakapcsolásra legkésőbb a kérelem kézhezvételét/közlését követő 1 munkanapon belül kerülhet sor. A visszakapcsolás további akadálya a szünetelés alatt az előfizetés díjnémfizetés 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 az ÁSZF 7.1. pontjában, és az ÁSZF 1/A. mellékletének III.9.4. pontjában).

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 megelőző tarifacsomag és megrendelt szolgáltatások alapján díjfizetésre köteles.

#### **5.1.2.2. SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés**

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

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

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

Amennyiben a számlás és Új Generációs Kártyás Előfizető 2012. január 1-jét követően a határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt már élt az ÁSZF 5.1.2.1. pontjában meghatározott szünetelési jogával, és a SIM-kártya pótlását ezen határidőn belüli nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére [mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet].

Amennyiben a számlás és Új Generációs Kártyás Előfizető 2012. január 1-jét követően, határozott időtartamú előfizetői jogviszonya alatt még nem élt az ÁSZF 5.1.2.1. pontjában meghatározott szünetelési jogával, a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül kérheti, ebben az esetben Előfizetői Szerződésének időtartama a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belüli nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére [mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet]. A kötbérösszeg(ek) megfizetésével – a felek megállapodása szerint – új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal.

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

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

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

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére lopás/elvesztés miatt szünetel, annak időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A szünetelés alatt fizetendő havidíj megtalálható az ÁSZF 7.1. pontjában és az ÁSZF 1/A. mellékletének III.9.4. pontjában.

### **5.1.2.3. Kártyás szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális szabályok**

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

Kártyás előfizetés esetében az érvényességi idő a szünetelés időtartama alatt nem kerül felfüggesztésre.

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

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

**5.2.1.** A Telenor – az Előfizető egyidejű értesítésével – jogosult korlátozni a Szolgáltatáshoz való hozzáférést, ha:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen ha megfelelő 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 felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, és a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott vagyoni biztosítékot a Telenornak;
- d) a Számlás Előfizető forgalmazása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az EESZ-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget (magas forgalom);
- e) a Telenor rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szolgáltatás megkötése vagy annak igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – pl. személyes adatok vonatkozásában – megtevesztette.

A Telenor köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Telenor a korlátozást legfeljebb 72 órán belül, az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában feloldja, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Telenor hitelt érdemlően tudomást szerez. Amennyiben az Előfizető kifejezetten úgy nyilatkozik, hogy nem kéri a korlátozás feloldását, azt a Telenor az Előfizető részéről történő rendes felmondásnak tekinti (azaz az Előfizető a Szolgáltatást a továbbiakban nem kívánja igénybe venni). Az Előfizetőnek a korlátozás indokának megszüntetése előtt írásban vagy személyesen szükséges ezt megtennie.

**A Telenor az ÁSZF 5.2.1.a) pont alapján – összhangban az Eht. 155. § (3) bekezdésében foglaltakkal – jogosult az általa nyújtott egyes szolgáltatások korlátozására az alábbiak szerint:**

### **5.2.2. Elektronikus levelezési szolgáltatás**

A Telenor jogosult az általa nyújtott *elektronikus levelezési szolgáltatás* (E-mail Stúdió) igénybevételét korlátozni és az általa üzemeltetett levelezőszervereken keresztül a kimenő levelek továbbítását megtagadni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény továbbítása történt, mely továbbítása:

- a) a címzett vagy címzettek felé a Telenor tudomására harmadik féltől jutott információk alapján valószínűsíthetően jogszabály előírásába ütközik;
- b) alkalmas arra, hogy a Telenor, más elektronikus levelezést biztosító szolgáltató vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

### **5.2.3. Internet hozzáférés**

A Telenor jogosult az általa nyújtott *internet-hozzáférés* igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Telenor, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

### **5.2.4. Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása**

Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szerződést kötött a Telenorral, és a Szolgáltatást megtevéstés okán akár egy szerződéssel kapcsolatban is nem szerződésszerűen veszi igénybe, a Telenor jogosult a Szolgáltatás korlátozására a többi szerződés vonatkozásában is. Amennyiben az Előfizető több előfizetői Szolgáltatást egy EESZ keretében vesz igénybe, úgy a Szolgáltató díjtartozás esetén jogosult valamennyi előfizetői Szolgáltatás korlátozására.

### **5.2.5. Visszakapcsolás**

Az Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a Díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díj és hátralékos tartozás megfizetése után haladéktalanul, a technikai feltételek által biztosított időn – de legfeljebb 72 órán – belül kerülhet sor.

### **5.2.6. Korlátozás időtartama alatt nyújtott szolgáltatás**

A Telenor a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a lefedettségi területen az Előfizető hívhatóságát, a segélykérő hívások továbbítását, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) (ügyfélszolgálat és hibabejelentő) elérhetőségét. A Szolgáltatás korlátozása alatt a Telenor az ÁSZF 7.1. pontjában és az ÁSZF 1/A. mellékletének I.2.3. pontjában, valamint az ÁSZF 1/B. mellékletének I.2. pontjában meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

### **5.2.7. Kártyás Előfizetőre vonatkozó speciális szabály**

Amennyiben a Szolgáltatás használata során a Kártyás Előfizetőnek a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenlege keletkezik, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást azonnal korlátozni.

### **5.2.8. Magas forgalom**

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

A Számlás Előfizető az előfizetői típustól, illetve a Telenorral fennálló előfizetői jogviszony időtartamától függően, valamint a fogyasztói szokások alapján minden számlázási ciklusban az ÁSZF jelen pontjában, illetve az EESZ-ben **az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárig (magasforgalmi összeghatár)**



használhatja a Szolgáltatást, azaz az összeghatár elérésekor a Telenor a magas forgalommal érintett hívószámon a Szolgáltatást korlátozza – kivéve, ha az Előfizető Telenor értesítését követően a jelen pont szerint előleget fizet.

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

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

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

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

A magasforgalmi összeghatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet.

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

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

A magas forgalom összeghatárai egyéni (lakossági), egyéni előfizetőként történő kezelést kérő Előfizetőknek, valamint kisvállalkozói ajánlat keretében 1-14 előfizetéssel rendelkező Üzleti Előfizetőknek – amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg – a következőképpen alakulnak:

- *Új előfizetés esetén* (az előfizetés megkötését követő első 6 hónapban): Egyéni (lakossági) vagy egyéni előfizetőként történő kezelést kérő Előfizetőknek bruttó 16 500,- Ft/hívószám; kisvállalkozói ajánlat keretében 1-14 előfizetéssel rendelkező Üzleti Előfizetőknek bruttó 11 500,- Ft/hívószám.
- *Meglévő előfizetés esetén* (az előfizetés megkötését követő 6 hónap után), valamint amennyiben az EESZ-ben feltüntetett hívószámot a Szolgáltató az Előfizető kérésére 6 hónapnál régebbi számlázási azonosítóhoz köti: a magasforgalmi összeghatár számításának alapját a megelőző 6 hónap forgalmának legmagasabb értéke képezi, de minimum bruttó 25 400,- Ft/hívószám.

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

Átírás (ÁSZF 9.3.2. pont) esetén, az előfizetés az átírást követően magasforgalmi szempontból új előfizetésnek minősül.

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

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

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

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

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

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

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

A fentiekén túl – az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján – amennyiben az adott számlázási ciklusban az Előfizető eléri az ÁSZF 1/A. számú mellékletében részletezett, az alábbiakban **felsorolt tarifacsomagok és szolgáltatások kapcsán meghatározott adtmennyiségeket**, a Telenor a magasforgalmi összeghatár elérése tekintetében meghatározott időpontokban és módon értesíti erről az Előfizetőt, valamint a hivatkozott tarifacsomagok és szolgáltatások leírásában meghatározott sebességre **lassítja** az érintett hívószámon a szolgáltatás elérését. A lassítás (elérési sebesség korlátozása) – a megjelölt szolgáltatás kivételével – az új számlázási ciklusra járó adatkeret rendelkezésre bocsátásáig (legfeljebb az új számlázási ciklus első napjának végéig) tart.

- „Smarttarifa” tarifacsomagok
- „Smarttarifa Extra” tarifacsomagok
- Okos Mini tarifacsomag
- „Okostarifa” tarifacsomagok
- „Telenor MyTariff” tarifacsomagok
- „Hipernet” tarifacsomagok
- Internet Mini tarifacsomag
- Internet Classic tarifacsomag
- Internet Flexi tarifacsomag
- Internet Flexi Plus tarifacsomag

- Internet Prémium tarifacsomag
- djuice control tarifacsomag
- „Telenor Flow” tarifacsomagok
- „Telenor Flow Total” tarifacsomagok
- Start tarifacsomag
- „All-In” (Telenor) tarifacsomagok
- Klikk szolgáltatás
- Mobil Online 100 MB szolgáltatás
- Mobil Online 500 MB szolgáltatás
- Mobil Online 1 GB szolgáltatás
- Mobil Online Flexi szolgáltatás
- Netezz mobilon 500 MB szolgáltatás
- Netezz mobilon 1 GB szolgáltatás
- Netezz mobilon 3 GB szolgáltatás
- Mobil Online L szolgáltatás
- Mobil Online 3 GB szolgáltatás
- NetRoaming napijegy szolgáltatás – a lassítás (elérési sebesség korlátozása) a naptári nap végéig tart.

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

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

A Telenor az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult vizsgálni azt, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Telenort lényeges körülmény – pl. személyes adat – 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 vizsgálat részét képezik az alábbiak (különösen a Számlás, Új Generációs Kártyás Előfizetés igénybevételét célzó Előfizetői Szerződés megkötésekor és/vagy kedvezményes árú készülék vásárlásakor, ideértve a Kártyás szolgáltatás-csomaghoz történő kedvezményes készülékvásárlást is):

- új Előfizetői Szerződés megkötésekor a 2.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése;
- a természetes személy Előfizető, a természetes személy Előfizető kezelése vagy törvényes képviselője, nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult természetes személy által megadott adatok ellenőrzése (online és/vagy offline módon) a KEKKH adatainak felhasználásával;
- nem természetes személy előfizető adatainak ellenőrzése a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat adatainak felhasználásával;
- az előfizetői jogviszony fennállása alatt az Előfizető díjfizetési kötelezettségének, valamint az Előfizetői Szerződés megkötésekor megadott adatokban történt változás miatti bejelentési kötelezettség teljesítésének figyelemmel kísérése.

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

A 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.

Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető legalább 38.100,- Ft-ot saját elhatározásából (önkéntes forgalmi előleg az ÁSZF 7.2.2. pontja szerint) vagy a Telenor által bekért forgalmi előlegként (forgalmi előleg szerződéskötéskor az ÁSZF 2.1. pont szerint) a Szolgáltatás igénybevétele előtt befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást a forgalmi előleg mértékéig veheti igénybe. A Telenor által megtévesztés esetén kérhető forgalmi előleg legfeljebb bruttó 38.100,- Ft, melynek összege az adott hívószám vonatkozásában az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő (lejárt) tartozásra nem számolható el, hanem az kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható.

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

### **5.3. A Szolgáltató által alkalmazható felfüggesztés szabályai**

#### **5.3.1. Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés**

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Telenor nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében 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.

#### **5.3.2. A Telenor Előfizető általi megtévesztése esetén alkalmazható felfüggesztés**

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

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

Az Előfizető a Szolgáltatásban felmerülő problémákat – így különösen a Szolgáltatás csökkent minőségét vagy igénybevételi lehetőségének megszűnését – a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) jelentheti be. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Telenor nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

A beszélgetést a Telenor rögzíti, a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, valamint a hálózati hibabejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- hívószámát vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját,

- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját, időpontját és eredményét, valamint
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját – ezen belül különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint az előző pontban foglaltakról történt értesítések módját és időpontját.

A Telenor a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabehatárolás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával legalább egy évig őrzi.

A Telenor hibabehatároló eljárás eredményéről a bejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt, s így tájékoztatja az alábbiak valamelyikéről:

- a hiba a hibabehatárolás során nem volt észlelhető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- további vizsgálat szükséges.

A Telenor az érdekkörében felmerült, az Előfizető által bejelentett, és a hibabehatároló eljárása során valósan bizonyult hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Telenornak a hibabejelentés megtételétől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

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 hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Telenor érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Telenor kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Telenor a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról, mely kötelezettségének a bejelentéskor, illetve a helyszíni hibaelhárítás során is eleget tehet.

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

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata: díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése**

### **6.2.1. A panaszkezelés általános szabályai**

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

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatosan reklamációja van, a Telenor Ügyfélszolgálatához kell fordulnia. Teheti ezt személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain, a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával, vagy TOL/DOL-on történő regisztrációt követően az online ügyfélszolgálat útján, valamint írásban a Telenor jelen ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott címén.

Szóbeli (személyesen vagy Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) útján tett) reklamáció esetén – az ÁSZF 4.1. pontjában és az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott minőségi mutatókkal kapcsolatos bejelentések kivételével – amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással az Előfizető nem ért egyet, a Telenor jegyzőkönyv felvételével rögzíti a reklamációt, melynek másolati példányát személyes bejelentés esetén átadja, telefonos megkeresés esetén a válaszlevéllel együtt megküldi. Postai úton a panaszlevelet a Szolgáltató ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott központi címére kell küldeni.

A Telenor kivizsgálja az összes, a fentiek szerint beérkező reklamációt, és mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizetői panasz a lehető legrövidebb időn belül érdemben orvosolható és megválaszolható legyen.

Az írásos reklamációkra adott válaszát a Telenor a panasz kézhezvételétől számított legkésőbb 30 napon belül megküldi az Előfizető részére. A határidőben történő megküldés szempontjából a Telenor írásbeli válasza postára adásának napja az irányadó.

A panasz elutasítását indoklással ellátva, írásban kell az Előfizetőnek átadni vagy megküldeni, melyben a Telenor tájékoztatást nyújt a jelen ÁSZF 6.3.3. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről. A reklamációk elbírálására csak a Telenor és az Előfizető közötti jogviszony keretén belül, egyedileg kerülhet sor. A Telenor az írásban beérkező reklamációkról és azok elintézési módjáról nyilvántartást vezet.

## 6.2.2. Díjreklamáció speciális szabályai

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

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

- Amennyiben a Telenor a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a részére egy összegben visszafizeti.
- Amennyiben a Telenor a kifogást elutasítja, az erről szóló – indoklással ellátott – írásbeli értesítést az Előfizetőnek átadja vagy megküldi.

Kétség esetén

- **Számlás előfizetés** kapcsán a számlában foglaltak helyességét a Telenor a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően előállított hívásrészletezés adataival bizonyítja.
- **Kártyás előfizetés** kapcsán a Telenor a díjszámítás helyességét a vitatott időszakra vonatkozó, a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő hívásrészletező

adataival bizonyítja, mely az adott kártyás ciklus vonatkozásában feldolgozott adatokat tartalmazza.

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 egy év alatt évülnek el.

### **6.2.3. Kötbér- és kártérítési igények intézésének speciális szabályai**

#### **6.2.3.1. Kötbér**

Ha a Telenor a jelen ÁSZF 6.3. pontjában foglaltak szerinti valamely határidőt túllépi, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a 6.3 pontban foglalt kötelezettségek teljesítéséig terjedő időszakra.

A Telenor a kötbérfizetésre alapot szolgáltató panasz alapján annak kivizsgálását követően tájékoztatja az Előfizetőt a kivizsgálás eredményéről, az őt megillető kötbér mértékről és a kötbér teljesítésének módjáról. A Telenor kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartásról való tudomásszerzéstől vagy az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül úgy tesz eleget, hogy

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

#### **6.2.3.2. Kártérítés**

Amennyiben az Előfizető a Telenorral szemben az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatt kártérítési igénnyel (ÁSZF 7.4. pont) 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 egyéves elévülési időn belül. A kártérítési eljárásra egyebekben a kötbéreljárásra (ÁSZF 6.2.3.1.) vonatkozó szabályok alkalmazandók.

### **6.2.4. Mobiltelefon készülék letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a Telenor kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobiltelefon készülék letiltásáról. A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ.

A letiltáshoz a tulajdonjogot hitelt érdemlően bizonyítani kell, a kérelemhez pedig csatolni kell a készülék eltulajdonítása miatt az illetékes bűnüldöző hatóságnál (rendőrségnél) tett feljelentés másolatát, valamint az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy a készülék letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállal.

Letiltható egy készülék más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Telenor által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

Egyéb esetekben a Telenor a készülék letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy hatósági (rendőrségi) megkeresés alapján jogosult.

### **6.3. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt ennek kapcsán megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **6.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén:**

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

- panasz bejelentése,
- kötbér és/vagy kártérítési igény előterjesztése,
- rendkívüli felmondás.

##### **6.3.1.1. Panasz bejelentése**

A Telenor nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF 6.2. pontja szerint jelentheti be panaszát.

##### **6.3.1.2. Kötbér és kártérítési igény bejelentése**

A Telenor nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF 6.2. pontja szerint jelentheti be kötbér és/vagy kártérítési igényét.

##### **6.3.1.3. Előfizető rendkívüli felmondása**

A Telenor nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető rendkívüli felmondással élhet az ÁSZF 9.1. pontjában szabályozott módon.

### **6.3.2. Az Előfizetőt a hibás teljesítés kapcsán megillető kötbér mértéke**

Ha a Telenor túllépi azt a határidőt, amelyet a jelen ÁSZF-ben hibák elhárítására vállalt, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### **6.3.2.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér**

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

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

- a) a jelen ÁSZF-ben meghatározott hálózat-karbantartási munkálatok miatti ideiglenes szolgáltatás-szünetelés esetén;
- b) a rádiótelefon-rendszer működésében bekövetkező olyan zavarok, hibák, illetve a Szolgáltatás nem kielégítő minősége esetén, ha:
  - ezek a Szolgáltatás Előfizető általi nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza, illetve az Előfizető maga idézi elő a rádiótelefon-készülék, az ahhoz csatlakoztatott kiegészítő berendezés, illetve a SIM-kártya nem előírászerű használatával. Ha az Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz a Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni;
  - az okuk időjárási, földrajzi vagy fizikai körülményben rejlik, illetve elháríthatatlan külső ok (vis maior) okozza;
  - más szolgáltató hálózatának meghibásodására vagy nem megfelelő minőségére vezethető vissza;
  - az Alapszolgáltatást érintő olyan zavaró rádiójel befolyásolja hátrányosan, mely a Telenor számára kijelölt frekvenciasávban sugároz, és amely egy külső forrásból, így különösen nem a Telenor tulajdonában lévő eszköz meghibásodásából vagy illegális használatából ered.
- c) Sem az Előfizető, sem a Telenor nem felelős azokért a károkért, amelyek elháríthatatlan külső ok (vis maior), az Országgyűlés, a Kormány, illetve a hatóságok tevékenységének következménye. Ezen időszak alatti szolgáltatás-kiesés esetén az Előfizető mentesül a díjfizetés alól.



- d) A Telenor nem felelős a roaming-partner nem megfelelő teljesítésének az Előfizetőt ért következményeiért.
- e) A Telenor felelőssége kizárólag a saját tevékenységére terjed ki az Emelt Díjas Szolgáltatások, illetve az olyan más úton elérhető tartalmak esetében, amikor a szolgáltatás biztosításában a Telenor csak közvetítő szerepet tölt be. A tartalomszolgáltatók tevékenységükért a Telenortól függetlenül, önállóan felelősek.

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

- a) Az Előfizető által az ÁSZF 6.1. pontja alapján tett hibabejelentés alapján elvégzett hibabejáratásról az Előfizető értesítését elmulasztja.

Ez esetben a kötbér *mértéke* minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig: azon egy napra vetített összeg kétszerese, amelyet az Előfizető a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban átlagosan kifizetett vagy Kártyás Előfizetés esetén felhasznált. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén az annak teljes időtartama alatt kifizetett vagy Kártyás Előfizetés esetén felhasznált díj átlaga alapján számolják az egy napra vetített összeget. Ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg. A kötbérköteles napok számát a Telenor a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.

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

Ez esetben a hibás teljesítésért járó kötbér *mértéke* minden késedelmes nap után: azon egy napra vetített összeg nyolcszorosa, amelyet az Előfizető a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban átlagosan kifizetett vagy Kártyás Előfizetés esetén felhasznált. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén az annak teljes hossza alatt kifizetett vagy Kártyás Előfizetés esetén felhasznált díj átlaga alapján számolják az egy napra vetített összeget. A kötbérköteles napok számát a Telenor a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a Telenor által vállalathoz képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Telenornak a fentiek szerint meghatározott kötbér felét kell megfizetnie.

6.3.2.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére meghatározott határidő

- nem teljesül, a Telenor kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az egyszeri csatlakozási díj egytizenötöd része; egyszeri csatlakozási díj hiányában a Számlás Előfizető által fizetett havidíj, illetve a Kártyás Előfizető által előre megfizetett díj egyharmad részének nyolcszorosa;
- a Telenornak felróható, műszaki okból nem teljesül és erre tekintettel a Telenor az előfizetői jogviszonyt rendes felmondással megszünteti, a Telenor a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az ÁSZF 6.3.2.3. pontjában meghatározott kötbér felét fizeti meg az Előfizető részére.

6.3.2.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér Amennyiben az Előfizető az ÁSZF 5.2. pontjában meghatározottak szerint a korlátozás okát megszünteti, a Telenor a hivatkozott pontban foglalt határidő túllépése esetén kötbért fizet.

Ez esetben a kötbér *mértéke*: minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj harmada. Amennyiben a Telenor visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján fizetendő havidíj, illetőleg Kártyás Előfizetés esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

6.3.2.4. Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér Amennyiben az Előfizető eleget tett az átírás ÁSZF 9.3.2. pontjában foglalt feltételeinek, és a Telenor az átírást annak kérelmezésétől számított 15 napon belül nem teljesíti, kötbér fizetésére köteles, melynek *mértéke* minden megkezdett késedelmes nap után az átírás díjának tizede.

6.3.2.5. Számhordozás meghiúsulása a Telenorra visszavezethető okból Amennyiben az Előfizető eleget tett a számhordozás ÁSZF 8. pontjában foglalt feltételeinek, és a Telenor az ÁSZF 8.4.1. pontjában foglalt, az átadó szolgáltató értesítésére, vagy az KRA-bejelentésre vonatkozó kötelezettségét megszegi, a számhordozással érintett hívószámoként és mulasztásonként 5.000,- Ft kötbér fizetésére köteles.

### 6.3.3. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Amennyiben az Előfizető a Telenor válaszát nem tartja kielégítőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- Egyéni Előfizetők, valamint külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Előfizetők esetében a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez (Pest Megyei Békéltető Testület, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8.), melyek hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Telenor közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban „fogyasztói jogvita”) bírósági eljáráson kívüli rendezése, és e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. tartalmazza.
- Egyéni Előfizetők esetében a területi **fogyasztóvédelmi felügyelőségek**hez – amelyek mindenkor listáját az ÁSZF 1.5. pontja tartalmazza –, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése; az ügyfélszolgálattal, előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi kezelése; a számla tartalma; írásban megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizetői Szerződés szerződéskötés kori átadása; egyéb módon történt szerződéskötés esetén az ÁSZF elérhetőségéről kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatás; az ÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása; az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos értesítés; a határozott időtartamú (hűségvállalást tartalmazó) szerződés megszűnését megelőző szolgáltatói értesítés, valamint az Előfizetők Szolgáltató általi tájékoztatása.
- A **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**hoz (1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefonszám: (1) 457-7100; fax: (1) 356-5520; www.nmhh.hu), amely általános felügyeletet gyakorol a távközlési szolgáltatások felett. A hatályos hírközlési jogszabályok szerint Előfizetői szerződéssel

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

- A **Gazdasági Versenyhivatal**hoz (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest, Pf. 1036; telefonszám: (1) 472-8900; fax: (1) 472-8905; www.gvh.hu) a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.
- A **bíróságok** járnak el a tisztességtelen verseny tilalmába ütköző, így különösen a fogyasztók érdekeit sértő vagy veszélyeztető gazdasági tevékenység folytatása esetén, ha a panasz a Telenor hatáskörében vagy államigazgatási úton az Előfizető számára nem kielégítően rendeződött.
- A felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitákra a Telenor székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki. Ilyen jogvitának tekintendők a Telenornál vásárolt vagy a Telenortól bérelt rádiótelefon-készülékekre és tartozékokra vonatkozó, jótállással és szavatossággal kapcsolatos jogviták. Az eljárás az általános illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt folytatódik, amennyiben az Előfizető – legkésőbb az első tárgyaláson – erre vonatkozóan kérelmet terjeszt elő.

#### **6.4. Az Ügyfélszolgálat működése, panaszok kezelési rendje, ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje**

##### **6.4.1. Ügyfélszolgálat működése**

A Telenor az alábbi ügyfélszolgálati csatornákat biztosítja Előfizetői részére:

**ÉRTÉKESÍTÉSI PONT(OK):** A Telenor Üzletei (Ügyfélszolgálati pont) és megbízásából eljáró üzletek (Értékesítési Partner), amelyek az ÁSZF 9.3.5. pontjában meghatározott feladatokat látják el, illetve értékesítési pontként működnek.

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI PONT(OK):** A Telenor az Előfizetők részére a Telenor Üzleteiben – melyek címe, nyitva tartása hozzáférhető a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220) és internetes honlapján – személyes ügyfélszolgálatot működtet, ahol a tájékozódáson túlmenően biztosítja a bejelentések intézését, panaszok kivizsgálását és/vagy kivizsgálásra továbbítását az arra illetékes(ek)nek, illetve amennyiben a helyszínen lehetséges orvosolják azokat.

**ÉRTÉKESÍTÉSI PARTNER(EK):** A Telenor megbízásából eljáró üzletek, amelyek kizárólag feltöltőkártya és/vagy szóbeli előfizetői szerződéskötéssel értékesített tarifacsomagok értékesítésével foglalkoznak.

#### **Telefonos Ügyfélszolgálat (1220)**

Az Előfizetők a Telefonos Ügyfélszolgálatot a 1220-as rövid hívószámon hívhatják a Telenor rendszeréből belföldön díjmentesen, más szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díj ellenében.

A Telefonos Ügyfélszolgálatot az Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban hívhatják:

- ellopott, elvesztett SIM-kártya letiltása;
- szolgáltatásokkal kapcsolatos hibabejelentés;
- hálózati rendszerhibával kapcsolatos bejelentések;

- Feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;
- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- kiszolgálásra, ügykezelésre vonatkozó panaszbejelentés;
- Telenor-előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése;
- szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- tarifacsomagok;
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek;
- a Telenor Bónusz Program;
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

A Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az általa alkalmazott, a hívó fél választását kiszolgáló, menürendszerű híváskezelő rendszer belépő szintjén a közvetlen, élőhangos ügyintézői kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítani.

A Telefonos Ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői bejelentésről a Telenor hangfelvételt készít, melyet visszakereshető módon legalább 1 évig megőriz. . Az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Telenor az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésére – biztosítja.

A hangfelvétel másolatát a Telenor az érintett Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja.

### **Telenor Infovonal (+36 20 2 000 000)**

A Telenor közvetlenül is biztosítja ügyintéző kapcsolatát, automatikus menürendszer nélkül. A közvetlen információs vonalnak a Telenor hálózatából történő hívásért az Előfizetőnek a tarifacsomagja szerinti, a Telenor hálózatába irányuló hívás díját kell megfizetnie, egyéb belföldi szolgáltatók rendszeréből a hívás díját pedig ezen szolgáltatók díjszabása tartalmazza.

A Telenor Infovonal külföldről a +36 20 2 000 000-s számon érhető el. A Telenor Infovonal külföldről történő hívásának díja az Előfizető tarifacsomagja szerinti, a Telenor hálózatába irányuló hívás díjának megfelelően kerül kiszámlázásra.

### **djuice Információs Vonal (1440)**

Az Előfizetők a djuice Információs Vonalat a 1440-es rövid hívószámon hívhatják a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen, más szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díj ellenében.

A nem djuice tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők, valamint más szolgáltatók előfizetői a djuice Információs Vonalon tájékoztatást kaphatnak a djuice különböző tarifacsomagjairól, szolgáltatásairól.

A djuice tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők számára a 1220-as ügyfélszolgálati telefonszám is rendelkezésre áll.

A djuice Információs Vonalat a djuice tarifacsomaggal rendelkező Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban hívhatják:

- ellopott, elveszett SIM-kártya letiltása;
- szolgáltatásokkal kapcsolatos hibabejelentés;
- hálózati rendszerhibával kapcsolatos bejelentések;
- Feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;

- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- kiszolgálásra, ügykezelésre vonatkozó panaszbejelentés;
- djuice Előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése;
- szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- tarifacsomagok;
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek;
- Bónuszprogram;
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

### **A Szolgáltató honlapja**

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

A tudakozószolgálat a Telenor honlapjáról is elérhető.

### **MyTelenor/mydjuice (TOL/DOL)**

A TOL/DOL olyan díjmentes szolgáltatás, melynek segítségével az Előfizető a Telenor internetes oldalán keresztül megtekintheti a saját előfizetéséhez tartozó adatokat, szolgáltatásokat, megrendelhet és lemondhat szolgáltatásokat, valamint feltöltheti egyenlegét.

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

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

### **MyMenu**

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

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

A szolgáltatás menürendszerét a **\*111#** kódsor beütésével, majd hívásindító gomb megnyomásával lehet elérni. Ezt követően a mobiltelefon kijelzőjén megjelenik egy számozott menü a tranzakciót kezdeményező telefonszámon elérhető szolgáltatásokkal

és menüpontokkal. A menüstruktúrán belüli navigációhoz, az adott szolgáltatás kiválasztásához a szolgáltatás menüpontjának számát kell megadni, majd a „Hívás” vagy „Küldés” gombot megnyomni.

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

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

A MyMenu rendszerén keresztül elérhető szolgáltatói ajánlatok Előfizetői hívószámokként eltérhetnek.

### **MyTelenor Alkalmazás (Alkalmazás)**

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

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

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

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

#### **6.4.2. Panaszok kezelési rendje**

A Telenor a panaszok kezelését az ÁSZF 6.2. pontja szerint biztosítja.

#### **6.5. Tudakozó szolgáltatás**

A Telenor a 1220-as illetve 1440-es rövid hívószámokon tudakozószolgálatot is működtet az Előfizetők informálása érdekében. E szolgáltatás keretében az Előfizető tájékoztatást kérhet azon Előfizetők adatairól, akik ehhez hozzájárultak.

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

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

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

#### **6.6. Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségük feltüntetése**

A Telenor az ÁSZF 1.5. és 6.3.3 pontjai alapján biztosítja a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő vitarendezést.

### **7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR**

#### **7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékesé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

A Telenor ÁSZF-jének KÜLÖNÖS SZABÁLYAI és DÍJSZABÁSA Számlás és Kártyás, illetve Új Generációs Kártyás Előfizetéshez – az Eszr. 8. § (4) bekezdése alapján – az ÁSZF 1/A. és 1/B. számú mellékleteiben, míg az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó különös díjazási szabályok az ÁSZF 3. számú mellékletében érhetőek el.

##### **7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények**

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

A Telenor az Előfizető határozott idejű kötelezettségvállalásáért (a továbbiakban „hűségvállalás”) különböző típusú kedvezményeket nyújt. A hűségvállalás okán a felek határozott időtartamra kötnek szerződést. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam („hűségidő”) lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg – közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal. 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 határozott időtartamon („hűségidő”-n) belül nem szünteti meg, illetve a Telenor által történő korlátozásra, felfüggesztésre, megszüntetésre okot nem ad, esetleg 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 kedvezménytől és a kedvezményes konstrukciótól függően a Felek további feltételeket is kiköthetnek.

A Telenor jogosult egyes akciói során egyedi feltételek, kikötések alkalmazására (pl. mennyiségi limit stb.). A Telenor biztosítja, hogy az Előfizető minden esetben megismerje az általános és egyedi feltételek összességét az Előfizetői Szerződés megkötése, nyilatkozat/szerződés aláírása előtt.

a) Abban az esetben, ha az Előfizető feltételhez kötött belépési kedvezmény felhasználásával csatlakozik a Telenor rendszeréhez, vagy fennálló előfizetői jogviszonya kapcsán kíván kedvezményt igénybe venni (tehát nyilatkozatot/szerződést ír alá (kiemelten) kedvezményes árú készülék megvásárlásáért, szolgáltatásért, havidíjkedvezményért stb.), a kedvezményt az alábbi általános feltételek teljesülése esetén veheti igénybe:

- amennyiben az Előfizető a Díjszabásban (ÁSZF 1/A. és 1/B. melléklete) lezárt, már nem értékesített tarifacsomagú előfizetői jogviszonya kapcsán kíván kedvezményt igénybe venni, úgy tarifacsomagját a Díjszabásban foglalt, értékesítés alattként megjelölt – hűségidő alatti tarifacsomag-váltás esetén az EESZ-ben irányadó rendelkezéseknek megfelelő – tarifacsomagra kell átváltania;
- az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított és a megjelölt határozott időn belül nem kerül sor a Szolgáltatás felfüggesztésére, korlátozására (ilyenek minősül különösen, de nem kizárólag a Telenor részéről számlatartozás miatt történő korlátozás is), valamint az ÁSZF 5.1.1. és 5.1.2. pontjában foglalt, 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;
- Új Generációs Kártyás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre váltani, valamint Számlás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre áttérni a kedvezményel érintett határozott időn belül nem lehetséges.
- 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 (ÁSZF 1/A. melléklet) ilyenként megjelenített kiegészítő szolgáltatások közül („készülékkezdvezmény miatti tarifahűség és szolgáltatás havidíj-hűség”).
- Amennyiben olyan Mobil Internet akcióban vesz részt, ahol havidíjkezdvezmény biztosított, úgy a havidíjkezdvezmény ideje alatt más tarifacsomagra váltani nem lehetséges.
- Amennyiben olyan akcióban vesz részt, ahol tarifacsomag havidíjkezdvezmény biztosított, úgy a havidíj-kezdvezmény ideje alatt más tarifacsomagra váltani csak a szerződésében meghatározottak szerint lehetséges.
- Be kell tartani az átírássra, lopás/elvesztés miatti szünetelésre vonatkozó szabályokat.

b) Az Előfizető által vásárolt kedvezményes készülék a határozott idő alatt kizárólag a Telenor SIM-kártyájával használható. A meghatározott időtartam leteltével a hálózati



korlátozás feloldása a Díjszabásban meghatározott egyszeri feloldási díj megfizetése ellenében hajtható végre.

c) *Az Előfizető a készülék IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte az alábbi tényállás megvalósulását eredményezi: a Btk. 375. §-a szerinti információs rendszer felhasználásával elkövetett csalás, a 423. §-a szerinti információs rendszer vagy adat megsértése, illetőleg a 424. §-a szerinti információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása.*

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.

e) A SIM-kártya 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 pótlása és bekapcsolása iránt. Ellenkező esetben köteles – kedvezményes áru készülék igénybevétele esetén – az EESZ-ben rögzített kötbérszeg(ek) megfizetésére. Amennyiben a SIM-kártyát, illetve az eszközt ellopják, úgy annak tényét a Telenornál az illetékes bűnüldöző hatósághoz (rendőrség) tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

f) Az EESZ-ben a felek további, illetve eltérő feltételekben állapodhatnak meg.

g) Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a kedvezmény feltételül szabott, a határozott idejű EESZ-ben foglalt rendelkezéseket, úgy köteles megfizetni a Telenor részére az EESZ-ben (illetve a kedvezményes áru készülék vásárlásához kapcsolódó nyilatkozatban) meghatározott kötbért - mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet. Ebben az esetben az Előfizető nem lesz jogosult a szerződésből eredő kedvezmény további igénybe vételére.

h) A Telenor a (kiemelt) készülékkedvezmények tekintetében a tarifacsomagokat az alábbi kategóriákba sorolja:

**3XS kategóriás számlás tarifacsomagok:** Alaptarifa 1, Horizont Bónusz, Klasszik 1, Okos Mini, 35 Perc, Pannon 50, Partnerkártya, Smarttarifa 1, Limit (Új Generációs Kártyás), djuice complete (korábban djuice Free Generation), Hipernet Tablet 1

**2XS kategóriás számlás tarifacsomagok:** Start, Alaptarifa 2, Klasszik 2, djuice intercampus, djuice complete SMS (korábban djuice Számlás 10), djuice complete basic (korábban djuice Start), Horizont Extra, Minimum, Optimum, Pannon 150, 60 Perc, Limit +Net (Új Generációs Kártyás), djuice combo (Új Generációs Kártyás), djuice extra, Hálón belül 9 (djuice), djuice join, djuice mixer (Új Generációs Kártyás), myVIP (djuice), Számlás 20 (djuice), Hipernet Tablet 2

**XS kategóriás számlás tarifacsomagok:** Momentum, Pannon 250, 120 Perc, Internet Flexi, Alaptarifa 3, Okostarifa 90, Hipernet 7, Klasszik 3, Smarttarifa 2, Smarttarifa Extra 1, All-In S, Telenor MyTariff XS

**S kategóriás számlás tarifacsomagok:** 40 Hívás, simplyAll, All-in (Red Bull MOBILE), 180 Perc, Pannon 300, Mobil Kvartett 150, Internet 5 GB, Alaptarifa 5, Okostarifa 180, Hipernet 21, Klasszik 4, Smarttarifa 3, Smarttarifa Extra 2, All-In M, Telenor MyTariff S, Hipernet Home S

**M kategóriás számlás tarifacsomagok:** 360 Perc, Internet Flexi Plus, Internet Prémium, Alaptarifa 8, Okostarifa 360, Hipernet 42, Klasszik 5, Smarttarifa 4, Smarttarifa Extra 3, Telenor Flow 1, Telenor MyTariff M, Hipernet Home M

**L kategóriás számlás tarifacsomagok:** Pannon 1000, 600 Perc, Mobil Kvartett 1000, simplyAll +, All-in+ (Red Bull MOBILE), Alaptarifa 12, Okostarifa 600, Klasszik 6,

Smarttarifa 5, Smarttarifa Extra 4, 1200 Perc, 200 Hívás, Mobil Kvartett 3000, Alaptarifa 21, Okostarifa 1000, Smarttarifa 6, Smarttarifa Extra 5, Telenor Flow Total 1, All-In L, Hipernet Prémium, Telenor MyTariff L, Hipernet Home L

**XL kategóriás számlás tarifacsomagok:** -

**XXL kategóriás számlás tarifacsomagok:** Smarttarifa Extra 6, Telenor Flow 2, Telenor Flow Total 2, All-In XL, Telenor MyTariff XXL

i) Amennyiben az Előfizető a fentiektől eltérő, a jelen ÁSZF-ben nem szereplő (zártkörű, promóciós, stb.) tarifacsomaggal rendelkezik, úgy a tarifacsomag besorolásáról valamennyi ügyfélszolgálati csatornán, valamint a Telenor valamennyi Értékesítési Pontján tájékozódhat.

j) Kis- és középvállalkozásoknak nyújtott üzleti tarifacsomagok (amelyek üzleti előfizetőknek, üzleti előfizetőként történő kezelése esetén érhetőek el):

**3XS kategóriás számlás tarifacsomagok:** Üzleti Alap, Üzleti Mikro S, Üzleti Mikro M, Üzleti Pro Start

**2XS kategóriás számlás tarifacsomagok:** Üzleti Keret 12 000, Üzleti Keret 18 000, Üzleti Keret 21 000, Üzleti Keret 27 000, Üzleti Keret 43 750, Üzleti Keret 62 500, Üzleti Keret 55 000, Üzleti Keret 87 500, Üzletárs 3, Üzletárs 5, Üzletárs 8, Üzletárs 10, Üzletárs 14, Üzletárs 18, Üzletárs 21, Üzletárs 25, Üzleti Mikro L

**XS kategóriás számlás tarifacsomagok:** Üzleti Pro 1, Üzleti Pro 3, Üzleti Pro 8, Menedzser 4000, Üzleti Keret 106 250

**S kategóriás számlás tarifacsomagok:** Menedzser 7000

**M kategóriás számlás tarifacsomagok:** Menedzser 10 000

**L kategóriás számlás tarifacsomagok:** Menedzser 14 000

**XL kategóriás számlás tarifacsomagok:** -

**XXL kategóriás számlás tarifacsomagok:** Menedzser 18 000

k) Üzleti tarifacsomagok esetén a tarifacsomag-váltási szabályokról az adott tarifacsomagra kötött szolgáltatási szerződés is rendelkezhet.

l) Amennyiben az Üzleti Előfizető nem a fenti üzleti tarifacsomagok valamelyikével rendelkezik, úgy a kiemelten kedvezményes ajánlatok nem vehetőek igénybe. Az igénybe vehetőség részletes feltételeit a konkrét akció leírása határozza meg.

m) A Telenor a meglévő tarifacsomag-kategóriákat, illetve a tarifacsomag-kategóriákban szereplő tarifacsomagokat – ide nem értve az időközben bevezetett új tarifacsomagokat és esetleges új tarifacsomag-kategóriákat, melyeket értelemszerűen év közben a vonatkozó jogszabályok keretei között jogosult a Telenor bevezetni – jogosult módosítani az ÁSZF módosításra irányadó szabályok szerint.

n) A Telenor egyedi akciói, kedvezményes ajánlatai nem minden esetben érhetőek el az összes tarifacsomaggal, illetve az összes kategóriában. Az igénybevétel feltételei minden esetben a konkrét akcióban, ajánlatban kerülnek meghatározásra.

o) Bármely támogatott árú (akciós/részletvétel) és/vagy Új Generációs Kártyás Előfizetés igénybevételének, illetve Számlás előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető hitelképesség-vizsgálat, adategyeztetés, az okmányok érvényességének ellenőrzése és az adatok dokumentálása céljából hozzájáruljon okmányai sorszámanak rögzítéséhez, azok online módon történő ellenőrzéséhez.

p) Nem magyar állampolgár, magyarországi állandó lakhellyel nem rendelkező, illetve az olyan személy, aki az (előzetes vagy utólagos) adategyeztetéshez nem járul hozzá, csak nem támogatott árú csomagot vagy készülék nélküli Kártyás előfizetői szerződést köthet (az Új Generációs Kártyás Előfizetés kivételével). Ezen esetekben a támogatott

árú (akciós) csomag vásárlására csak egyedi engedélyezés és külön feltételek mellett (pl. biztosíték nyújtása) kerülhet sor.

#### **7.1.1.2. A részletvételre vonatkozó általános tájékoztatás**

A részletvétel olyan vásárlás, melynek során a mobilkészülék vagy egyéb eszköz vételárának kiegyenlítése részletekben történik.

A kezdőrészlet a részletvétellel vásárolt mobilkészülék vagy egyéb eszköz teljes vételárának előre meghatározott százaléka, melyet a Telenor jogosult meghatározni és szerződéskötéskor kell megfizetni.

A kezdőrészlet nagyságát az Előfizető határozza meg a Telenor által megállapított kereteken belül. Részletvétel egyes konstrukciói igénybevételéhez Telenor a 2.2. pontban meghatározott, a szerződéskötéshez szükséges okmányokon/dokumentumokon felül akciónként további okmányok/dokumentumok bemutatását, szerződéskötési előleg, valamint forgalmi előleg bekérését határozhatja meg feltételként. Fentiekről részletes tájékoztató a Telenor honlapján és Értékesítési Pontjain található meg.

Az első vételárrészlet az első számlával kerül kiszámlázásra. Részletvétel keretében kezdőrészlet befizetése nélkül nem lehet mobilkészüléket vagy egyéb eszközt vásárolni. A részletvételi megállapodás megkötésére az Előfizető jogosult.

Egy előfizetői hívószámhoz egyazon időben egy részletvétel kapcsolódhat.

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

#### **7.1.1.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás egyenlegfeltöltéshez kapcsolódó kedvezmény (jutalom)**

A Telenor a Kártyás és Új Generációs Kártyás előfizetők feltöltőkártyával elvégzett egyenlegfeltöltésekor a Kártyás Díjszabás (ÁSZF 1/B. melléklet) I.1.8. pontjában található kedvezmény (jutalom) igénybevételének lehetőségét biztosítja – az ott megjelölt feltételek teljesülése esetén.

### **7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás**

Kedvezményes készülékvásárlás esetén az ezzel kapcsolatos költségeket (támogatási összeg és kedvezményes ár) az Előfizető által aláírt EESZ tartalmazza.

### **7.1.3. Díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja**

#### **7.1.3.1. Díjfizetési kötelezettség**

Az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli a Telenorral szemben. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos Díjszabás, valamint Üzleti Előfizetőkre vonatkozó szolgáltatások esetén a jelen ÁSZF 3. számú melléklet tartalmazza.

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez a Telenor által a mindenkor hatályos Díjszabásban, valamint a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott, le nem zárt (aktív) tarifacsomagok közül választani, illetve az ott meghatározott feltételek szerint tarifacsomagot váltani (tarifacsomag-váltás).

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Telenor által a mindenkor hatályos Díjszabásban, valamint a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott fizetési módot (Számlás, Kártyás vagy Új Generációs Kártyás) választani, illetve az ott meghatározott feltétek szerint fizetési módot váltani (áttérés).

Az igénybevételi díj összege a Telenor által rögzített adatok alapján kerül megállapításra, és azt az Előfizető saját maga által rögzített adatai, számításai még akkor sem befolyásolják, ha a Telenor egyéb adatközlésén alapulnak. A Telenor számlázási rendszerének zártságát és helyességét a MÁTRIX Mérnöki és Könyvviteli Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1147 Budapest, Jávorka Ádám utca 7., cégjegyzékszám: 01-09-266774), a Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter által kijelölt tanúsító szervezet, míg a Telenor számlázási rendszerének zártságát a HUNGUARD Számítástechnikai-, informatikai kutató-fejlesztő és általános szolgáltató Kft. (1123 Budapest, Kékgolyó u. 6., adószám: 10398221-2-43) igazolja.

Számhordozás, 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.

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

Amennyiben az Előfizető roamingol (ÁSZF 3.2. pont), a használat megkezdésével kötelezettséget vállal arra, hogy megfizeti a külföldi szolgáltató díjszabásának megfelelő díjakat, valamint a Telenor mindenkor hatályos Díjszabásában vagy a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében rögzített, az Előfizetők külföldi tartózkodása alatt kezdeményezett és fogadott hívások után fizetendő kezelési költséget. A külföldi szolgáltatók díjszabási alapelvei eltérhetnek a Telenor által alkalmazottaktól.

A Telenor a roaming-partnerek rendelkezésre álló hatályos díjszabásairól és azok változásairól tájékoztatást ad az Előfizetőknek, azonban felelősséget nem áll módjában vállalni ezért.

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

Az Előfizető felelős a díjfizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt felmerült költségekért. Az Előfizető felelősségét azonban korlátozzák a felek a tartozás behajtásában közreműködők által felszámított költségek mértékében, amely költségeket mint kárt köteles az Előfizető megfizetni.

#### 7.1.3.2. Számlázás és annak módjai

A számlás előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó, a Számlás Előfizető által havonta fizetendő díjat az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatásokért fizeti, amelyet a Telenor számlázási ciklusonként, utólag számláz ki.

A Telenor az Előfizető által kezdeményezett hang-, fax-, adat-, SMS- és MMS-forgalom után számláz forgalmi díjat. Kiszámlázásra kerül továbbá a hívásátírányítás alatt

képződött forgalom, a nemzetközi roaming során kezdeményezett és fogadott hívások, a fogadott kék- és zöldsám hívások.

A Telenor az alapszolgáltatásokon túl további szolgáltatásokat (kiegészítő szolgáltatások) biztosít külön térítés ellenében a Díjszabásban és a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott feltételek szerint.

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

A továbbiakban az Előfizető köteles megfizetni a tarifacsomaghoz kapcsolódó *havidíjat* és az *igénybevételi díjat*, amelyekről a Telenor számlát küld. Amennyiben az Előfizető havidíjköteles szolgáltatást rendelt meg, úgy köteles annak havidíját is megfizetni.

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

Amennyiben az Előfizető az ÁSZF 5.2.8 pontja szerinti *magas forgalom összeghatár miatti előleget*, vagy az ÁSZF 5.2.9. pontja szerinti *megettévesztés miatti előleget*, vagy az ÁSZF 7.2.2. pontja szerinti *önkéntes forgalmi előleget* fizet be, az a következő számla végösszegéből kerül levonásra.

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

- a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa; illetve
- a szolgáltatás igénybevételeitől számított legfeljebb egy éven belül kiszámlázza.

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

A Telenor a számlázási időszakról szóló számlát az Előfizető választása szerint postai úton küldi meg (papíralapú számla) vagy elektronikusan elérhetővé teszi a TOL/DOL/Red Bull MOBILE Online internetes ügyfélszolgálati felületeken (elektronikus számla).

A Számlás Előfizető részére kiállított 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. Áfás számla kizárólag az Előfizető nevére és címére állítható ki.

Az Új Generációs Kártyás Előfizető részére a számlázási időszakra kiállított számláról az ÁSZF 7.2.4. pontja, míg a Kártyás Előfizető részére kiállított eseti számláról az ÁSZF 7.2.5. pontja rendelkezik. A Számlás, Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető rendelkezhet arról, hogy papír alapon vagy elektronikusan kéri havi, illetve egyéb számláit.

### **Postai úton megküldött papíralapú számlára vonatkozó különös szabályok**

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

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

A papíralapú számla kibocsátásának határideje (számla kelte) lakossági

- Számlás Előfizetőknek a számlazárási napot követő 5. nap;
- Új Generációs Kártyás Előfizetőknek a számlazárási napot követő 10. nap;
- Kártyás Előfizetőknek a személyes igénylés közlésétől, illetőleg az írásos igény Telenor általi kézhezvételétől számított 30. nap.

Amennyiben a számlakibocsátás késedelmesen történik meg, a Telenor minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy az érintett számlák kibocsátása mielőbb megtörténjen. Ilyen esetben a Szolgáltató vállalja, hogy a fizetési határidőt a számlakibocsátás dátumához igazítja.

A számla kézbesítési időpontja az a nap, amelyen az Előfizető a számlát kézhez veszi, de legkésőbb a számlakibocsátást követő 7. nap az alábbiak szerint (30 napos hónapokkal számolva):

<b>Számlás Előfizetők</b>	
<i>számlázási időszak (ciklus) zárónapja</i>	<i>kézbesítési nap</i>
1. nap	ugyanazon hónap 13. nap
6. nap	ugyanazon hónap 18. nap
8. nap	ugyanazon hónap 20. nap
11. nap	ugyanazon hónap 23. nap
14. nap	ugyanazon hónap 26. nap
18. nap	ugyanazon hónap 30. nap
21. nap	következő hónap 2. nap
23. nap	következő hónap 5. nap
25. nap	következő hónap 5. nap
27. nap	következő hónap 9. nap
<b>Új Generációs Kártyás Előfizetők</b>	
<i>számlázási időszak (ciklus) zárónapja</i>	<i>kézbesítési nap</i>
7. nap	ugyanazon hónap 24. nap
13. nap	ugyanazon hónap 30. nap
19. nap	következő hónap 6. nap
26. nap	következő hónap 13. nap
hónap utolsó napja (28., 29., 30., 31. nap)	következő hónap 15-18. nap
<b>Kártyás Előfizetők</b>	
A személyes igénylés közlésétől, illetőleg az írásos igény Telenor általi kézhezvételétől számított 37. nap.	

Amennyiben a számla kézbesítésének napja nem munkanapra esik, úgy a fent meghatározott időpontot követő első munkanap a számla kézbesítésének időpontja. A kézbesítési késedelemért való felelősséget a Telenor kizárja.

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

A Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizetőnek a díjmentes Számlaértesítő szolgáltatás megrendelésével lehetősége van SMS-ben és/vagy e-mailben értesítést kérni a számla kibocsátásáról. A Számlaértesítő szolgáltatás igénybevételi feltételeit Számlás Előfizetők esetén az ÁSZF 1/A. számú melléklet III. fejezet 4.16. pontja, Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetők esetén az ÁSZF 1/B. számú melléklet III. fejezet 4.14. pontja tartalmazza.

### **Elektronikus számlára vonatkozó különös szabályok**

Az elektronikus számla szolgáltatás megrendelése esetén a Telenor által a Számlás, Kártyás és az Új Generációs Kártyás Előfizető részére egy olyan hiteles, elektronikus számla kerül kiállításra, mely elektronikus aláírással és az aláírás időpontját hitelesítő időbélyegzővel van ellátva, és mindenben megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény, valamint az elektronikus számlával kapcsolatos egyes rendelkezésekről szóló 46/2007. (XII.29.) PM rendeletben foglaltaknak. A Szolgáltató által kiállított elektronikus számla csak elektronikus formában hiteles.

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

- TOL/DOL/Red Bull MOBILE Online internetes felületeken,
- Értékesítési Pontokon,
- Telefonos Ügyfélszolgálaton.

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

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

### **Az elektronikus számla szolgáltatás igénybevételének feltételei**

Az Előfizető a kétféleképpen veheti igénybe az elektronikus számla szolgáltatást:

#### **A) Regisztráció/bejelentkezés a TOL/DOL/Red Bull MOBILE Online internetes felületekre az alábbi feltételek teljesülése esetén: Az Előfizető**

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

#### **B) Elektronikus számla egyszerűsített elérése: Ha az Előfizető nem rendelkezik TOL/DOL/Red Bull MOBILE Online regisztrációval, akkor számára a Telenor ezt az elérést biztosítja az alábbi feltételek teljesülése esetén: Az Előfizető**

- az Értékesítési Ponton, Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), vagy a TOL/DOL/Red Bull MOBILE Online internetes felületekre egyszeri SMS kód segítségével belépve – feltéve, hogy az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézését korábban nem tiltotta le - megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást; és

- a megrendeléskor olyan e-mail címet és belföldi mobil hívószámot ad meg, melyen az elektronikus számla elkészültét jelző üzenetet fogadni tudja; valamint
- elfogadja az elektronikus számla szolgáltatásra és az elektronikus számla egyszerűsített elérésére vonatkozó jelen feltételeket, továbbá a Telenor visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére/hívószámára arról, hogy a megrendelése sikeres volt.

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

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

Üzleti Előfizető esetén a TOL regisztráció ügyfélkártyához kötött, melyről bővebb információ a Telenor honlapján található az alábbi linken:

[www.telenor.hu/vallalat/ugyintezes/uzleti-ugyfelkartya/](http://www.telenor.hu/vallalat/ugyintezes/uzleti-ugyfelkartya/)

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

Az Előfizető a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban a Telenor papíralapú számlát nem állít ki részére. Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizetők esetében Telenor postai csekket nem állít ki az Előfizető számára.

A Telenor a TOL/DOL/Red Bull MOBILE Online internetes felületeken biztosítja az Előfizető számára a hiteles elektronikus számlák megtekintését és ezekhez kapcsolódó esetleges egyéb szolgáltatásokat. Az elektronikus számlák a TOL/DOL/Red Bull MOBILE Online-on való megjelenítéssel egyidőben kézbesítettnek tekintendők, Előfizető pedig kötelezetté válik a számlában foglalt díjfizetési kötelezettsége teljesítésére.

A Telenor az esedékes számla kiállításával egyidejűleg automatikusan, az Előfizető által az elektronikus számla szolgáltatáshoz megadott e-mail címére és/vagy hívószámára díjmentes értesítést küld az elektronikus számla kiállításának megtörténtéről. Az Előfizető köteles a Telenort haladéktalanul tájékoztatni arról, ha az elektronikus számlázáshoz kapcsolódó e-mail címe és/vagy hívószáma megváltozik, vagy a szolgáltatás céljára nem alkalmazható. A Telenor az ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja.

#### **Számla kiállítása egyenlegfeltöltésről**

Bármilyen módon (ATM-automatán, internetbankon vagy telebankon keresztül stb.) történő egyenlegfeltöltés esetén a Telenor az adott előfizetés Előfizetője nevére és címére állít ki számlát. Telenor általi ÁFA-s számla kiállítására a kuponfeltöltésről (amennyiben a feltöltés az Univerzális egyenlegre történik) kizárólag a feltöltés időpontjától számított 3 munkanap után, de maximum 2 hónapon belül van lehetőség. A kiállított számlát Előfizető postai úton, amennyiben igénybe veszi az elektronikus számla szolgáltatást, úgy az arra vonatkozó szabályok szerint kapja meg.

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



- a) számlázási egysége:
- Az az adatmennyiség, amelyre a forgalom a GPRS-kapcsolat végén vagy a szolgáltatásonként eltérő inaktivitási idő leteltét követően felkerekítésre kerül.
- b) inaktivitási ideje:
- Az a GPRS-kapcsolaton elért szolgáltatásoktól függő időintervallum, ami alatt ha nincs adatforgalom, akkor ezt követően a szolgáltatás használata 1 percre nem lehetséges.
  - Ezt követően a foglalási egységből esetlegesen el nem használt rész, – a c. pontban leírtaknak megfelelően – jóváírásra kerül a kártyás előfizetés egyenlegén.
  - Ezután a szolgáltatás a GPRS-kapcsolat megszakítása nélkül újra használható.
- c) foglalási egysége:
- A kártyás előfizetés egyenlegéből előre – GPRS-szolgáltatásonként eltérő – adatmennyiség és/vagy annak megfelelő összeg kerül lefoglalásra a GPRS forgalmi keretből és/vagy az egyenlegből. Az előre kifizetett GPRS forgalmi kerettel rendelkező (napi-, eseti-, vagy havidíjas) szolgáltatásoknál először a GPRS forgalmi keret és ha nem elegendő akkor az egyenleg kerül megterhelésre a foglalási egységgel.
  - Amennyiben nem áll rendelkezésre egy foglalási egységnek megfelelő forgalmi keret és/vagy egyenleg, az elérhető GPRS forgalmi keretnek/egyenlegnek megfelelő kerül lefoglalásra.
  - Amennyiben az Előfizető nem használta el a lefoglalt adatmennyiséget/összeget, az elhasznált adatmennyiséget a Telenor az adott szolgáltatásnak megfelelő számlázási egységekre kerekíti fel.
  - A felkerekített adatforgalom a lefoglalt GPRS forgalmi keretből és/vagy az annak megfelelő összeg az egyenlegből levonásra kerül. Ezt követően a Szolgáltató a különbséggel a kártyás előfizetés GPRS forgalmi keretét és/vagy egyenlegét megnöveli.
  - A GPRS-kapcsolat megszakításakor a Telenor kiszámlázza a forgalmazott adatmennyiség addig még ki nem számlázott részét a számlázási egységre kerekítve.
  - Ha nem áll rendelkezésre egyenleg a további forgalmazáshoz a kártyás előfizetésen, akkor a szolgáltatás 1 percre nem használható.

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

## **7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó előfizetőt érintő eltérések**

### **Általános rendelkezések**

Az Előfizető a Szolgáltatás díjait (tarifa- és/vagy szolgáltatás havidíjai, forgalmi díjak) az alábbi **módokon** egyenlítheti ki:

- amennyiben az igénybevételi díjakat utólag fizeti meg, úgy a számlás díjfizetési módot választja;
- amennyiben az igénybevételi díjakat előre fizeti meg, úgy a kártyás díjfizetési módot, egyenlegfeltöltést vagy az előleg megfizetését választja.

A számla **kiegyenlítésének napja**:

- postai átutalás esetén: az a nap, amikor a Telenor bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén: az a nap, amikor a Telenor bankszámláján jóváírják a befizetett összeget;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával (a TOL/DOL-on keresztül) történő fizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel;
- készpénzes befizetés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;

- banki ATM-automatán keresztül történő befizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel;
- internet utalvánnyal történő kiegyenlítés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét utalvánnyal fizeti ki;
- OTP Cafeteria kártyával történő kiegyenlítés esetén: az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél OTP Cafeteria kártya e-utalvány egyenlegét az adott összeggel.

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

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

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

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

### **Késedelem és ebből fakadó Szolgáltatás-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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot díjtartozásai rendezésére, a Telenor korlátozhatja a Szolgáltatáshoz való hozzáférést az ÁSZF 5.2.1. pontja szerint.

A Szolgáltatás korlátozása alatt a Telenor az Számlás és Kártyás, illetve Új Generációs Kártyás Előfizetéshez az ÁSZF 1/A. és 1/B. számú mellékleteiben meghatározott, a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számít fel. A Telenor jogosult továbbá megszüntetni az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 9.1.4.4. pont rendelkezéseinek megfelelően.

Amennyiben az Előfizető tartozását a Szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozása után fizeti meg, úgy a tartozás kiegyenlítése mellett a mindenkori Díjszabásban rögzített **korlátozásmegszüntetési (visszakapcsolási) díjat** is köteles utólag megfizetni.

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%.

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

### **7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok**

A Számlás Előfizető az igénybevételt követően, a Telenor által kibocsátott számla alapján fizeti ki a Szolgáltatás havi-, valamint igénybevételi díjait.

A Számlás Előfizető díjfizetési kötelezettségének az alábbi módokon tehet eleget:

- **postai úton**, vagy
- **banki átutalással**, vagy
- személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain (személyes befizetés) **késspénzes fizetéssel** vagy **bankkártyával**, illetve
- a Telenor által **elfogadott egyéb fizetési móddal** (pl. belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a TOL/DOL-on keresztül, bankkártyával banki ATM-automatán keresztül<sup>2)</sup>,
- **mobil internet** számlás tarifacsomagok számláinak kiegyenlítése az ÁSZF 7.2.6. pontja szerinti **internet utalvánnyal** a Telenor Értékesítési Pontjain,
- **mobil internet** számlás tarifacsomagok számláinak kiegyenlítése az ÁSZF 7.2.6. pontja szerinti **OTP Cafeteria kártyával**.

### **Túlfizetésre vonatkozó különös szabályok**

Amennyiben a nem téves befizetésből – az ÁSZF 7.c) ponton kívüli esetek – eredő túlfizetésről az Előfizető utólag nem rendelkezik, az

- ÁSZF 7.a) és b) pont esetén, amennyiben az Előfizető egy számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a túlfizetés automatikusan csökkenti a következő számla összegét; amennyiben az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, úgy a Telenor a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.
- ÁSZF 7 d) pont esetén a Telenor a túlfizetés összegét az Előfizető rendelkezéséig az előfizetői egyenlegen tartja nyilván, a túlfizetés összege azonban a kiküldött számlákon nem jelenik meg.

Az ÁSZF 7.c) pont szerinti túlfizetés esetén a Telenor tévesen utalt összeget jóváírja az Előfizető egyenlegén, amennyiben az Előfizető

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

### **7.2.2. Előleg útján történő díjfizetés**

#### **Általános előleg**

Az Előfizető általános előleget fizethet be oly módon, hogy a vonatkozó számlázási azonosítót (korábban ügyfélszám) a befizetéskor megjelöli. Az ily módon befizetett általános előleg összege az adott számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vonatkozásában az elkészült számla(k) ellenértékét csökkenti. Tehát az általános előleg kimerüléséig az általános előleg **a lejárt számlatartozásokat csökkenti**. Az általános előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg. Az egyéb célú (pl. külföldi utazás előtt magas forgalom okán történő) felhasználás érdekében szükséges arról ismételtlen rendelkeznie (önkéntes forgalmi előleggel nyilvánítás). Ezen rendelkezést az Előfizető ügyfél-azonosítást követően kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) teheti meg.

---

A Szolgáltató azon banki ATM-automaták mindenkor listájáról, amelyeken ez a fizetési mód igénybe vehető, a [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu) honlapon, az Értékesítési Pontokon, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálaton ad részletes felvilágosítást. A befizetés mértéke kizárólag 1–999 999 Ft közötti összeg lehet.

### **Önkéntes forgalmi előleg**

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

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

### **7.2.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetés**

A **Kártyás Előfizetés** havidíjmentes, kivéve a „Red Bull MOBILE Access”, a „Red Bull MOBILE Access (Expressz)”, és a „djuice control” tarifacsomagokat, amelyek az ÁSZF 1/B. számú mellékletében meghatározott időszaki díjjal vehetőek igénybe.

Az **Új Generációs Kártyás Előfizetés** kártyás előfizetésnek minősül azzal, hogy az Előfizető minden ciklusban megfizeti a tarifacsomag szerinti havi keret összegét. A havi keretre nem vonatkoznak az ÁSZF 1/B. számú mellékletében rögzített, a feltöltőkártya-kedvezményekre (jutalom) vonatkozó rendelkezések.

Amennyiben az Előfizető adott ciklusban a havi kereten felül is igénybe kívánja venni a Szolgáltatást, akkor a Kártyás Előfizetésre vonatkozó szabályok szerint feltöltheti a kártyás egyenlegét.

#### **Igénybevételi díj megfizetése Kártyás Előfizetés esetén**

A Kártyás Előfizetést használó Előfizető az igénybevételi díjat a Szolgáltatás igénybevétele előtt, a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően egyenlegfeltöltéssel egyenlíti ki.

A feltöltőkártya (fizikai feltöltőkártya, azaz „Telenor feltöltőkártya”, vagy elektronikus feltöltőkártya) felhasználásával az Előfizető a kártyához tartozó összeg, valamint jutalom erejéig jóváírást végez a Telenornál nyilvántartott egyenlegén – azzal, hogy a jutalom kizárólag csak a Kártyás Díjszabás I. fejezet 1.9. pontjában foglaltak szerint, az Előfizető általi aktiválását követően vehető igénybe. A felhasználási útmutató a „Telenor-feltöltőkártya” hátoldalán található. A „Telenor-feltöltőkártya” a kártyán megjelölt határidőn belül használható fel az igénybevételi díj megfizetésére. A felhasználási határidőre vonatkozó további részletes és speciális rendelkezéseket az ÁSZF 1/B. számú melléklete tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a „Telenor-feltöltőkártyát” a feltüntetett határidőn belül nem használja fel, a kártyára feltöltött egyenleg felhasználhatósága megszűnik (kivéve ha az ÁSZF 1/B. számú melléklete másként rendelkezik), és az a Telenortól nem követelhető vissza.

A „Telenor-feltöltőkártya”, az Univerzális egyenleg feltöltésére is alkalmas elektronikus feltöltőkártya és az egyenlegfeltöltés árban foglalt kedvezmények (jutalom) az ÁSZF 1/B. számú mellékletében foglaltaknak megfelelően használhatók fel. A TOL/DOL rendszeren keresztül, valamint szóbeli szerződéskötés esetén az első feltöltés a SIM-kártya aktiválásának időpontjában, a szerződéskötést követően történik meg.

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

A Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére kizárólag a jelen ÁSZF-ben rögzített feltöltéssel van lehetőség. Az Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén a havi keret nem használható fel MobilVásárlásra.

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

#### **7.2.4. Speciális rendelkezések Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén**

A havi keret, valamint a megrendelt havidíjas szolgáltatások, adminisztrációs és egyszeri díjas szolgáltatások díjának kiegyenlítése az EESZ-ben és mellékleteiben rögzített módon történik minden ciklusban. A további igénybevételi díjak megtérítése a Kártyás Előfizetésre irányadó szabályok szerint történik.

Az előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódóan – az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint – az Előfizető a feltöltött havi keret összegét tartozik megfizetni minden ciklusban. A havidíjas szolgáltatások díja, valamint bizonyos adminisztrációs és egyszeri díjak – a Kártyás Előfizetésre irányadó szabályoktól eltérő módon – nem a feltöltésekből kerülnek levonásra, hanem a havi kerettel egy időben, a havi kereten felül kerülnek kiszámlázásra (havidíjas szolgáltatás esetén a lemondásig).

#### **7.2.5. Speciális rendelkezések „Telenor-feltöltőkártyával” történő díjfizetéshez**

A Telenor készülékes csomagot és „Telenor-feltöltőkártyát” nem vásárol vissza. „Telenor-feltöltőkártyával” és készülékkel kapcsolatos reklamációt a Telenor csak a vásárlást bizonyító számla ellenében köteles elfogadni.

A Telenor-feltöltőkártya bármely módon történő másolása, illetve hamisítása büntetőjogi következményekkel jár.

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

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

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

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

A MobilVásárlás szolgáltatás keretében érvényesített megrendelések esetén a Kártyás Előfizetők mobil vásárlásaiokról utólag részletes, feltöltéseikről pedig egyösszegű számlát igényelhetnek, melyet a Telenor az Előfizető levelezési címére vagy ennek hiányában az állandó lakcímére küld meg. Áfás számlamásolatok igénylésére kizárólag a Telefonos

Ügyfélszolgálaton (1220) van lehetőség. A számlamásolat díját a Telenor mindenkor hatályos Díjszabása tartalmazza.

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

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

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával – „Adatkártya” tarifacsomag kivételével – a Mobil Internet tarifacsomagok havi és forgalmi díjai fizethetők.

A Mobil adatközvetítő szolgáltatások közül a GPRS-alapú szolgáltatások havi és forgalmi díjai is fizethetők az alábbi fizetőeszközökkel.

A Telenor az alábbi utalványtípusokat és cafeteria kártyát fogadja el:

- Sodexo Pass Internet utalvány
- Edenred Ticket Web Internet utalvány
- OTP Cafeteria kártya

Az internet utalvány készpénzre nem váltható, az címlet értékénél alacsonyabb tétel fizetése esetén a különbözet vissza nem adható, a következő havi számlára át nem vihető, abba bele nem számítható, illetve internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő befizetésből túlfizetés nem keletkezhet.

OTP Cafeteria kártyával történő számlafizetés esetén túlfizetés nem keletkezhet, azonban a számlában az internet-szolgáltatásra vonatkozó összegnél kisebb összeg kiegyenlítése történhet a kártyán lévő e-utalvány egyenlegből. Az OTP Cafeteria kártyán rendelkezésre álló e-utalvány egyenleg sem egészben, sem részben nem váltható át készpénzre, illetve készpénz-helyettesítő eszközre.

Az alábbi helyeken fizetheti Mobil Internet számláját internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával:

- Értékesítési Pontokon utalvánnyal
- Értékesítési Partnereknél utalvánnyal
- a TOL-on utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával az alábbi Előfizetőink fizethetnek:

- Lakossági számlás magánszemélyek
- djuice számlás Előfizetők
- Dolgozói programban résztvevő Előfizetők.

Nem fizethető internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával:

- új Mobil Internet előfizetés vásárlásakor az első havidíj és az eszköz ára
- a számlán szereplő, egyéb tételek (például késedelmi kamat, kötbér)
- olyan Mobil Internet tarifák, amelyeknek havidíja tarifacsomagban foglalt perceket és adatmennyiséget együttesen tartalmaznak (például MobilKvartett).

Nem fizethetik Mobil Internet számlájukat internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával azon Előfizetők, akik:

- részletfizetéssel rendelkeznek;
- csoportos beszédési megbízással fizetik számlájukat.

#### **7.2.7. Speciális rendelkezések a Telenor-feltöltőkártyával történő díjfizetéshez Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén**

Tekintettel arra, hogy az Új Generációs Kártyás Előfizetés határozatlan időre jön létre, az ÁSZF 1/B. számú melléklete szerinti feltöltés érvényességi ideje ennél a szolgáltatásnál nem értelmezhető. Ennek következtében az ÁSZF valamennyi érvényességre, rendelkezésre állási időre, valamint annak meghosszabbítására vonatkozó rendelkezése az Új Generációs Kártyás Előfizetésre nem alkalmazhatóak.

A feltöltési címletekre, feltöltésre vonatkozó egyéb rendelkezések megfelelően irányadóak a havi keret automatikus feltöltését követő feltöltésekre. A feltöltőkártya-kedvezmények (jutalom) a havi keretre nem vonatkoznak.

Az Új Generációs Kártyás Előfizetés esetében a Kártyás Előfizetés korlátozása során nem alkalmazhatóak a negatív egyenlegrészre és az Univerzális egyenleg törlésére vonatkozó rendelkezések.

### **7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg kapcsán**

Ezt az egyenleget a Számlás Előfizetők Emelt Díjas Szolgáltatások, Adományvonalak igénybevételére, illetve MobilVásárlásra használhatják fel.

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

Számlás Előfizető esetén a Telenor által biztosított Hitelkeret is az Univerzális egyenlegre kerül feltöltésre.

Az Univerzális egyenleg feltöltése az Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas elektronikus feltöltőkártyával történik. Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas elektronikus feltöltőkártyának nevezzük a Telenor által meghatározott,

- az ATM-automatáknál online módon,
- internetbankon és telebankon keresztül,
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a TOL/DOL-on keresztül,
- valamint a Telenor honlapján meghatározott Értékesítési Pontokon (amennyiben az Előfizető nem kéri áfás számla kiállítását a helyszínen)

végzett feltöltéseket.

Az Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas elektronikus feltöltőkártyák értékéről és érvényességéről az ÁSZF 9.1.1. pontjában, valamint a Kártyás Díjszabás (ÁSZF 1/B. melléklet) I.1.8. pontjában található részletes információ. Ha az Előfizető által felhasználható összeg elfogy az Univerzális egyenlegéről, akkor egy újabb Univerzális egyenleg feltöltésére alkalmas kuponnal töltheti fel azt. A kupon összege hozzáadódik a feltöltés előtti érvényes egyenleghez. Az Univerzális egyenleg több kuponnal is feltölthető.

A MobilVásárlás szolgáltatás hangalapú Számlás Előfizetéssel rendelkező Előfizetők részére Univerzális egyenlegük és Hitelkeretük terhére vehető igénybe. A Számlás Előfizetők 2006. január 1-jétől kizárólag Univerzális egyenlegükre végezhetnek feltöltéseket.

A Számlás Előfizetők az Emelt Díjas Szolgáltatásokat, Adományvonalakat és MobilVásárlást kizárólag ATM-automatáknál online módon, internetbankon és Telebankon, belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a

TOL/DOL-on keresztül, valamint a Telenor honlapján meghatározott Értékesítési Pontokon elektronikus feltöltőkártya megvásárlásával elvégzett feltöltések útján vehetik igénybe.

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

Bármely Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető az ATM-automatáknál online módon, internetbankon és telebankon, illetve belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a TOL/DOL-on keresztül, valamint a Telenor honlapján meghatározott Értékesítési Pontokon elektronikus feltöltőkártya megvásárlásával vagy egyéb módon végzett feltöltésekkel vehetik igénybe az Emelt Díjas Szolgáltatásokat, valamint az Adományvonalakat.

### **7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége,**

A Telenor által biztosított aktuális akciók és akciós díjak a Telenor honlapján (www.telenor.hu és www.djuice.hu) érhetőek el.

### **7.4. Kártérítési eljárás szabályai**

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Telenor köteles megtéríteni az Előfizető vagyonában okozott kárt.

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

A kártérítési eljárás szabályait a jelen ÁSZF 6.2.3.2. pontjában szabályozza.

### **7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A Telenor általi hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér-típusokat, azok mértékét és megfizetésének módját az ÁSZF 6.3. pontja szabályozza.

## **8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

### **8.1. A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok**

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

#### **Előfizetői adatok**

##### **a) Magánszemélyek esetén:**

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

##### **b) Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók<sup>3</sup> esetén:**

- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám;

---

<sup>3</sup> Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint bankszámlaszám megadása számukra nem kötelező.



- adószám;
- székhely.

### **Szükséges dokumentumok**

#### a) Magánszemélyek esetében:

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

#### b) Egyéni vállalkozó esetében:

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

#### c) Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány;
- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája;
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

#### d) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

#### e) Diplomáciai testület esetében:

- a szerződéskötő személyazonosító igazolványa/útlevele/jogosítványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa;
- nem magyar állampolgárnál útlevel;
- a nagykövetség hivatalos, fejléces papírján kiadott, az adott ügyletre szóló meghatalmazás.

## **8.2. A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek**

A számhordozhatóság lehetőségével kizárólag az EESZ-ben Előfizetőként megjelölt személy élhet, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást.

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

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Telenor szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe. A számhordozás miatt a Telenor megkülönböztetést nem alkalmaz.

### **8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek**

A Telenor biztosítja az alábbiakat:

- a) a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni;
- b) az SMS-ek, illetve az MMS-üzenetek helyes irányítását a hordozott számokra;
- c) az adat- és faxszolgáltatások számainak hordozhatóságát oly módon, hogy az adatszolgáltatás számán továbbra is csak adat-, a faxszolgáltatás számán továbbra is csak faxszolgáltatás nyújtható. Az adat- és faxszolgáltatások számai önmagukban nem hordozhatóak.

A hordozott számmal kapcsolatos információk biztosítása érdekében a Telenor a nap 24 órájában ingyenesen hívható Számhordozási Információs Vonalat (1748) működtet.

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

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

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

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 8.3. a) pont szerinti egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából

elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

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

A Telenor a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az előfizető kérésére haladéktalanul feloldani.

#### **8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata**

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

Amennyiben az Előfizető számát a Telenorhoz kívánja átvinni, számhordozási igényét személyesen a Telenor Értékesítési Pontján kell kezdeményeznie. Egyéb módon a számhordozási igénybejelentés nem tehető meg.

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

Az Előfizető azonosítása, továbbá a szerződéskötés az ÁSZF 8.1. pontjában meghatározott adatok alapján személyesen történik a Telenor Értékesítési Pontjain az alábbiak szerint:

- Az azonosítást követően megvizsgálják, hogy az Előfizető megfelel-e az ÁSZF 2. pontjában foglalt szerződéskötési kritériumoknak. Amennyiben igen, úgy
- megköti a Telenorral az Előfizetői Szerződést a szükséges egyéb dokumentumok egyidejű aláírásával, valamint a Számhordozási Megállapodást, amelyben
- meghatalmazza a Telenort, hogy az járjon el az átadó szolgáltatónál a számhordozási eljárás lebonyolítása során számhordozási igénye megfelelő képviselője érdekében,
- a Telenor az Előfizetői Szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Előfizető Telenorral megkötött Előfizetői Szerződését egy ideiglenes hívószámra köti meg, amely ideiglenes hívószámot a számhordozás sikeres megvalósulása esetén (a számhordozási folyamat végén) a Telenor a hordozott számra cseréli le. Ezen ideiglenes hívószámmal rendelkező előfizetés használatának szabályait Előfizető és Telenor a Számhordozási Megállapodásban rögzítik.

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

Telenor a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Telenor ezen értesítést követő munkanapon a hordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző 12. óra 00 percig bejelenti a KRA számára, kivéve, ha:

- az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés hordozására tekintettel kezdeményezett egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablak kerül kiválasztásra.

Fenti esetekben a Telenor a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb a Telenor általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti a Szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A bejelentés az átadó szolgáltató kizárólag az ÁSZF 8.3. pontjában foglalt kizáró okokra hivatkozva utasíthatja el.

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

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

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

A Telenor a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Szolgáltató a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

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

#### **8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések**

A számhordozás során:

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta üzenetek nem vihetők át;
- az előre fizetett tarifacsomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását az átadó szolgáltatótól

átvállalta, akkor az átvevő szolgáltatónál az átvevő szolgáltató által megadott feltételekkel megfizetni;

- amennyiben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely egyeztetés az Előfizető közreműködését is igényelheti.

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

A számhordozás során nem kezdeményezhető:

- átírás,
- számcsere,
- új hűségnyilatkozat aláírása,
- szolgáltatás szüneteltetése.

Amennyiben az Előfizető a hordozási igény visszavonására nyitva álló határidőn belül az ideiglenes hívószámot tartalmazó Előfizetői Szerződését felmondja, a szerződés megszűnik azzal, hogy ebben az esetben a felmondást az átvevő szolgáltató a számhordozási igény visszavonásának tekinti és eljár a számhordozási igény törlésével kapcsolatban. Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés felmondását az időablakot megelőző 2. munkanap 16 órát követően kéri (amikor a számhordozási igény törlésére már nincs lehetőség), a szerződést kizárólag a számhordozás megvalósulásának időpontjára lehet felmondani, ebben az esetben, az Előfizetői Szerződés a számcsere követően szűnik meg.

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

### **A hordozott számok nyilvántartása**

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

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

Ráutaló magatartással, illetve szóbeli szerződéskötéssel létrejövő Előfizetői Szerződés esetén a számhordozás lehetőségét csak abban az esetben tudja a Telenor az Előfizető részére biztosítani, amennyiben az Előfizető adategyeztetés céljából felkeresi a Telenor bármelyik Értékesítési Pontját az ÁSZF 14.5. pontjában leírtaknak megfelelően.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

### **9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama, valamint a Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

### 9.1.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama

**Számlás Előfizetés** esetén az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban a Számlás Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésekor vagy annak során a Telenor által biztosított kedvezmény fejében meghatározott időre („hűségidő”) többletkötelezettséget vállal („hűségnyilatkozat”), ezen időtartamra az EESZ-ben foglaltak szerint előfizetői jogviszonya határozott lesz. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy a határozott időtartam („hűségidő”) lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg – közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal.

**Kártyás Előfizetés esetén** az előfizetői jogviszony határozott időre jön létre.

Praktikum, Praktikum Expressz, Praktikum Ász, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum +Net, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, djuice control, djuice go! (expressz), Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz és djuice reload net előfizetés esetén 180 napos; Internet Praktikum Expressz, Red Bull MOBILE Access, Red Bull MOBILE Access (Expressz) előfizetés esetén 90 napos határozott időre jön létre; egyéb kártyás előfizetés esetén – ide nem értve az Új Generációs Kártyás előfizetést, amelyre más rendelkezések vonatkoznak – egy évre jön létre. Amennyiben nem történik egyenlegfeltöltés, a határozott idő lejártával az Előfizetői szerződés megszűnik. Az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül – ideértve a Számlás Előfizető által az Automatikus, illetve Extra feltöltés szolgáltatás segítségével, a Kártyás Előfizető hozzájárulása alapján tett egyenlegfeltöltést is. A határozott idejű szerződés egyenlegfeltöltéskor megszűnik és ezzel egy időben változatlan hívószámmal új előfizetői jogviszony jön létre az újonnan felhasznált feltöltőkártya, illetőleg feltöltés érvényességi idejére. Rövidebb érvényességű feltöltés új előfizetői szerződést hoz létre, azonban a szerződés eredeti tartamát ez nem befolyásolja. Praktikum Expressz, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, djuice go! (expressz), Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz esetében a 180 napot; illetve Internet Praktikum Expressz és Red Bull MOBILE Access (Expressz) esetében a 90 napot az ÁSZF 2.1.2. pontjában meghatározott megerősítéstől kell számítani. Praktikum, Praktikum Ász, Praktikum +Net és djuice reload net előfizetés esetén a 180 napot; Red Bull MOBILE Access esetén a 90 napot; illetve egyéb kártyás előfizetés esetén – ide nem értve az Új Generációs kártyás előfizetést, amelyre más rendelkezések vonatkoznak - az 1 évet a szerződéskötés időpontjától kell számítani.

Egyenlegfeltöltési lehetőségek:

- Feltöltőkártyákkal, melyekről bővebb leírást az ÁSZF 9.1.1.1. pontja tartalmaz;
- Automatikus, illetve Extra feltöltés szolgáltatással, melyről bővebb leírást az ÁSZF 1/A. és 1/B. mellékletek (Díjszabások) tartalmaznak.

A szóbeli vagy a TOL/DOL felületen történő szerződéskötés esetén szerződést a felek – újabb feltöltés hiányában – az ÁSZF 9.1. pontjában meghatározottak szerinti 90 nap vagy 180 nap vagy egy év határozott időre kötik.

Az **Új Generációs Kártyás Előfizetés** esetén az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban az Új Generációs Kártyás Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésekor vagy annak során a Telenor által biztosított kedvezmény fejében meghatározott időre („hűségidő”) többletkötelezettséget vállal („hűségnyilatkozat”), ezen időtartamra az EESZ-ben foglaltak szerint előfizetői jogviszonya határozott lesz. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy a határozott időtartam („hűségidő”) lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg – közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra és a nem érintett részek vonatkozásában változatlan tartalommal.

**Az Előfizetői Szerződés időtartamához kapcsolódó egyéb rendelkezés: feltöltőkártyák érvényességi ideje**

A Feltöltőkártyák érvényességi ideje – azaz a feltöltéstől számított felhasználhatósága - függ a Feltöltőkártyák értékétől az alábbiak szerint:

- 1.200 Ft értékű Feltöltőkártya érvényességi ideje 30 nap
- 1.500, 1.700 Ft értékű Feltöltőkártya érvényességi ideje 90 nap
- 3.000, 3.300, 5.000, 5.500, 10.000, 15.000 Ft értékű Feltöltőkártya érvényességi ideje egy év

**9.1.2. A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételei**

A Telenor a Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit az ÁSZF 2.1., 3.2. és 4.1. pontjaiban szabályozza.

**9.1.3. A szüneteltetés, korlátozás részletes feltételei**

A Telenor a Szolgáltatás szüneteltetésének részletes feltételeit az ÁSZF 5.1., míg a korlátozásra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 5.2. pontjában szabályozza.

**9.1.4. Az előfizetői jogviszony megszűnése****9.1.4.1. Általános rendelkezések**

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Telenor az Előfizetői szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Telenornak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát. Az Előfizető köteles kiegyenlíteni a számlán feltüntetett időpontig ezeket az összegeket csakúgy, mint a külföldi hálózathoz indított vagy külföldi hálózatban fogadott hívások Telenor által megelőlegezett díját.

A Számlás 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.

A Számlás Előfizető a visszatérítést a Telenor ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott központi címére küldött postai levélben kérheti az számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vagy a Telenor azonosító megadásával.

Az Előfizetői csatlakozási Szerződés megszűnése esetén a belépéskor megfizetett egyszeri díj nem jár vissza. A megszűnés előtt generált, de a Telenor által csak később feldolgozott forgalom után járó díjat a Telenor jogosult 1 éven belül kiszámlázni. Amennyiben az Előfizető az EESZ-ben vagy az ÁSZF 7.1. pontjában, a kedvezmény igénybevételéhez meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy köteles megfizetni az EESZ-ben meghatározott kötbért a Telenor részére - mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet. Ebben az esetben az Előfizető nem lesz jogosult a szerződésből eredő kedvezmény további igénybe vételére.

A Telenor a Számlás Előfizető előfizetői hívószámát az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 180 napon belül nem rendeli más Előfizetőhöz.

Ettől eltérően, az Üzleti Előfizetők 20-as előhívójú hívószámát a Telenor (kérelemre) az adott hívószámú Előfizetői Szerződés megszüntetését követően, a fenti időtartamon belül jogosult azon személyhez mint Előfizetőhöz rendelni, aki a hívószámnak az Előfizetői Szerződés megszűnését megelőzően általa történt használatát valószínűsíti (például az előfizetői SIM kártya bemutatásával).

Amennyiben a Számlás Előfizető a szerződés megszűnését követő 180 napon belül eleget tesz fizetési kötelezettségének, illetve kéri korábbi előfizetői hívószámával előfizetői

jogviszonya visszaállítását, a Díjszabásban meghatározott díj megfizetése ellenében, új Előfizetői Szerződés megkötésével lehetősége van igénybe venni a Szolgáltatást korábbi előfizetői hívószámával, a rendelkezése szerinti aktív tarifacsomaggal.

A Telenor a **Kártyás Előfizetői Szerződés** megszűnése esetén 30 napig fenntartja az előfizetői hívószámot (rendelkezésre állás) az Előfizető számára.

Kártyás Előfizetés esetén az utolsó egyenlegfeltöltést követően, az érvényességi idő lejártakor (a szerződés megszűnésekor) a fel nem használt összeget a Telenor nem téríti vissza.

A Kártyás Előfizetés megszűnése esetén a fel nem használt Univerzális egyenleget a Telenor nem téríti vissza.

Az **Új Generációs Kártyás** szolgáltatások esetén az előfizetői hívószámmal a Telenor az Előfizetői Szerződés megszűnését követően 180 napon belül nem köthet új Előfizetői Szerződést.

A Kártyás és az Új Generációs Kártyás Előfizetésekre nézve a fentiekől eltérő szabályokat tartalmazhat az ÁSZF és a mellékleteiben rögzített különös szabályok.

#### 9.1.4.2. **Megszűnés közös megegyezéssel**

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

#### 9.1.4.3. **Megszüntetés az Előfizető kérésére**

Az Előfizető csak az alábbi módokon mondhatja fel előfizetői jogviszonyát:

- **Szóban a Szerződés adminisztrációs csoport felhívásával:** a megszüntetés e módjával kizárólag azon egyéni (lakossági) előfizető élhet, aki a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), valamint a djuice Információs Vonalon (1440) munkanapokon 9-17 óra között elérhető Szerződésadminisztrációs csoportot felhívja. Amennyiben az egyéni Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a hívás során szükséges megadnia az Előfizetéséhez tartozó ügyfélszolgálati jelszavát, a megszüntetendő előfizetői hívószámot és azt a napot, amikortól a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni (megszüntetés dátuma).
- **Személyesen** a Telenor bármelyik Értékesítési Pontján írásban, felmondó nyilatkozat aláírásával.
- **Írásban, levélben:** Amennyiben az Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a megszüntetési kérelemben szerepelnie kell a megszüntetendő előfizetői hívószámnak, a Telenor azonosítónak, a megszüntetés dátumának és az Előfizető aláírásának (üzleti, intézményi Előfizető esetében a képviselőre jogosult aláírásának).
- **Elektronikus levél útján:** Az ilyen módon benyújtott megszüntetési kérelmet legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással kell ellátni, a levél tartalmára vonatkozóan pedig az előző pontban foglaltak az irányadóak.

#### **A. Előfizető általi rendes felmondás**

Az Előfizető a **határozatlan idejű** Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül felmondhatja 8 napos felmondási idővel.

Az Előfizető 8 napos felmondási időnél hosszabb felmondási időben a Telenorral egyedileg megállapodhat, mely esetben az Előfizető köteles megjelölni a megszüntetés dátumát. Az Előfizető által a megszüntetés dátumaként megjelölt nap a felmondás megérkezésétől vagy közlésétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

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 számított nyolcadik nap.

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, valamint a SIM-kártyát a Telenornak visszaszolgáltatni.

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.

## **B. Előfizető általi rendkívüli felmondás**

B.a) Amennyiben a Telenor egyoldalú Előfizetői Szerződés módosítása az Előfizetőre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult a szerződést további jogkövetkezmények nélkül felmondani a Telenor Előfizetői Szerződés módosítása tárgyában megküldött értesítését (pl. közlemény napilapban való megjelenését, egyéb közvetlen – különösen SMS – értesítését) követő 15 napon belül.

Nem mondhatja fel azonban a határozott időtartamú jogviszonnyal (hűségnyilatkozattal) rendelkező Előfizető a szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg – feltéve, hogy a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Telenor az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap, s a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

B.b) Amennyiben a Telenor az Előfizető hibabejelentését követően az adott hibát 30 napig nem tudja elhárítani, az Előfizető jogosult előfizetői jogviszonyát rendkívüli felmondással megszüntetni.

Az Előfizetői Szerződés az Előfizető jogszerű rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Telenorhoz történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

### **9.1.4.4. Megszüntetés a Szolgáltató részéről**

A Telenor részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt eredménytelen határidőt vagy a felmondási idő utolsó napját követő napon szűnik meg. A Telenor az Eht. 134. § (7) bekezdés második mondatában megfogalmazott esetekben nem jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására.

A Telenor a felmondást tartalmazó levelet tértivevénnyel küldi meg az Előfizető részére.

A Telenor részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és ennek következményeiről.

## **A. Szolgáltató általi rendes felmondás**

A Telenor az Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani (rendes felmondás).

Rendes felmondásra elsősorban, de nem kizárólag, akkor kerül sor, ha az az Üzleti Előfizető, aki az Egyéni Előfizetőre vonatkozó rendelkezések alkalmazásáról előzetesen nyilatkozott, fizetésképtelen, illetve amennyiben csődeljárás, felszámolási, végelszámolási vagy törlési eljárás indul ellene.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy tilos az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely szolgáltatást harmadik személy(ek) részére részben vagy egészben továbbértékesíteni a Telenor előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségét megszegi, tudomásul veszi, hogy a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést – annak korlátozását követően – rendes felmondással megszüntetni, és amennyiben a Telenornak bármilyen kára származott az Előfizető szerződésszegő magatartásából, ezt a Telenor jogosult érvényesíteni. A kártérítési igény szempontjából az Előfizetői Szerződésben kikötött igények, valamint a szerződésszegő magatartás miatt felmerülő károk érvényesíthetők.

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

## **B. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás**

B.a) Az Előfizető szerződésszegése esetén

Amennyiben

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé, hogy a Telenor a bejelentett vagy az általa felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- műsorterjesztési szolgáltatás esetén az Eht. 134. § (13) bek. szerinti okból,

a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a felszólítás ellenére sem szünteti meg a jogsértő állapotot.

Amennyiben a Telenor általi rendkívüli felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és ezt igazolja a Telenor felé, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Telenor részéről történő felmondással.

B.b) Az Előfizető díj nemfizetése esetén

A Telenor a **Számlás Előfizetői Szerződést** 30 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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként teljesülnek.

A Telenor a Szolgáltatás megszüntetése helyett felajánlhatja a Számlás Előfizetés cseréjét Kártyás Előfizetésre.

Amennyiben az Előfizető a Telenorral kötött külön megállapodása alapján beszerzései, különösen készülék- és tartozékvásárlása vonatkozásában halasztott fizetésre jogosult, a Telenornak jogában áll lefolytatni a Szolgáltatás díjának meg nem fizetése esetén alkalmazott eljárást. Ennek következtében felmondhatja az Előfizető szerződéseit,

amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető fizetési felszólítása ellenére, az abban meghatározott időpontig sem fizeti meg a beszerzésekből eredő tartozásait.

A Telenor rendkívüli felmondással – 30 napos felmondási idővel – megszüntetheti az **Új Generációs Kártyás** Előfizető előfizetői jogviszonyát is, amennyiben az Előfizető az esedékessé vált díjakat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésben meghatározott határidőn belül sem egyenlítette ki.

#### B.c) Megtévesztés esetén

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Telenor jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást az ÁSZF 5.3. pontja szerint felfüggeszteni.

#### B.d) Egyéb ok alapján

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben fennállnak az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondás feltételei és a Telenor nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében 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.

### 9.1.4.5. Az előfizetői jogviszony megszűnésének egyéb esetei

A fenti pontokban meghatározott eseteken túl az előfizetői jogviszony az alábbi esetekben is megszűnik:

- a) az EESZ-ben szereplő, ellenkező kikötés hiányában a határozott idő elteltével,
- b) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a Telenor jogutód nélküli megszűnésével,
- d) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével,
- e) Az Előfizetői Szerződés akkor is megszűnik, 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.

A határozott idejű Számlás vagy Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződés esetén a Telenor legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt arról, hogy határozott időtartamú Előfizetői Szerződése a meghatározott idő elteltével megszűnik, s ezzel együtt tájékoztatja a szerződés megszűnésének időpontjáról. Az Üzleti előfizetői szerződés hívószámot tartalmazó mellékletében meghatározott határozott időtartam (hűségvállalás) lejártáról a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF jelen bekezdése szerint értesíti.

Szolgáltató az Üzleti Előfizetőt az alapértelmezett számlaküldési cím(ek)re küldött számlá(k)ban értesíti az Előfizető Üzleti szerződéseinek megszűnéséről.

### 9.2. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei; a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

### **9.2.1. Kétoldalú (közös megegyezéssel történő) szerződésmódosítás**

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

9.2.1.2. Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül a 9.3. pontban megjelölt eseteken kívül az is, ha a Telenor az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén a 9.2.3. pontban foglalt módon az ÁSZF és/vagy az EESZ módosítására irányuló közös megegyezéssel ajánlattal a tervezett hatálybalépés előtt kellő időben megkeresi, és az Előfizető a Telenor által küldött ajánlatban foglalt határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozik.

9.2.1.3. A Telenor kétoldalú szerződésmódosításra irányuló ajánlata – a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések (pl. Kártyás Előfizető által végzett egyenlegfeltöltés) kivételével – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

9.2.1.4. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, míg az írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a Telenor kétoldalú szerződésmódosítási ajánlatának elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető előzőek szerinti nyilatkozata hiányában a Szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető.

9.2.1.5. Amennyiben a Telenor kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát az Előfizető a fentiek szerint nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad – kivéve a 9.2.3.10. pontban szabályozott esetet, amikor az elfogadás ráutaló magatartással is megtörténhet.

### **9.2.2. A Telenor általi egyoldalú szerződésmódosítás**

9.2.2.1. Az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

9.2.2.2. A Telenor jogosult az EESZ-t és az ÁSZF-et (ide értve annak mellékleteit is) egyoldalúan módosítani - a 9.2.2.4. pontban foglaltak kivételével - a következő esetekben:

- a) ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, illetve
- b) ha a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, valamint
- c) az ÁSZF-ben meghatározott egyéb esetekben, mely a szerződéses feltételekben nem eredményezhet lényeges módosítást, azaz a szolgáltatás igénybevétele feltételeire – így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetőleg minőségi célértékeire – vonatkozó változtatást - így különösen, de nem kizárólag
  - az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
  - környezetvédelmet szem előtt tartó beruházások esetén;

- szolgáltatás elveszti a létjogosultságát;
  - a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása indokolja;
  - elírások javítása;
  - a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - tarifacsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
  - szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- e) a Műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja akkor, ha
- ea. a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
  - eb. az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

9.2.2.3. A Műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés általános szerződési feltételeinek módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást - szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a Szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden Előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

9.2.2.4. A Telenor nem jogosult a határozott időre kötött (azaz hűségvállalást tartalmazó) Előfizetői Szerződést a 9.2.2.2. pont a)-b) alpontjaira hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

### **9.2.3. Értesítés és egyéb rendelkezések a Telenor által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra**

9.2.3.1. A Telenor legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőket az Előfizetői Szerződés módosításáról, egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint Értekezési Pontjain közzéteszi a módosítást. Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, akkor a Telenort a jelen értesítési kötelezettség nem terheli.

9.2.3.2. A Telenor a módosításról az előfizetőit elsősorban a kibocsátott számlalevél mellékletében értesíti. Amennyiben a Telenor a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Telenor válasza szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon, vagy postai úton;
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés (pl. SMS, MMS) útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással.

9.2.3.3. Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Telenor az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.3.4. Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Telenor legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Telenor az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

9.2.3.6. A 9.2.3.2. pontban írt értesítési módokon túl az Előfizetői Szerződés (ÁSZF vagy EESZ) egyoldalú módosítása esetén a Telenor közleményben is értesítheti az Előfizetőket (a törvényi előírás szerint két országos napilapban), amennyiben az ÁSZF 9.2.2.2. pontjában foglalt feltételek fennállnak.

9.2.3.7. A közlemény útján történő értesítésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) díjmódosítás esetén a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

9.2.3.8. A Telenor által alkalmazható egyéb értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;

- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

9.2.3.9. A nyilatkozattétel elmulasztása a következő rendelkezés kivételével elfogadásnak minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

9.2.3.10. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása a vonatkozó értesítést követő 15 napon belül - a feleknek az EESZ-ben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén -, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Telenor az ÁSZF 9.2.3.2. a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

9.2.3.11. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el az egyoldalú szerződésmódosítással kezdeményezett feltételeket, úgy a szerződést kifejezett nyilatkozatával az ÁSZF 9.1.4.3.B. pontja (Előfizető általi rendkívüli felmondás) szerint felmondhatja.

#### **9.2.4. Kártyás Előfizetői Szerződés módosítására vonatkozó speciális szabályok:**

9.2.4.1. A Telenor hozzájárul, hogy amennyiben az Előfizető a Kártyás Előfizetői Szerződés megszűnését követően, de a rendelkezésre állási időn belül ismét feltölti az egyenlegét, akkor ráutaló magatartásával a korábbi Előfizetői Szerződés tartalmával új Előfizetői Szerződés jön létre.

9.2.4.2. Újabb Feltöltőkártya felhasználása esetén az érvényességi idő (szerződés időtartama) az alábbiak szerint alakul:

- a) Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét újabb Feltöltőkártya használatával, és a Feltöltőkártya érvényességi ideje hosszabb az egyenlegfeltöltés előtt érvényes, határozott idejű (kártyás) Előfizetői Szerződés időtartamánál, vagy megegyezik azzal, az új Előfizetői Szerződés tartama megegyezik a feltöltéshez használt feltöltőkártya érvényességi idejével.
- b) Amennyiben az Előfizető feltölti az egyenlegét újabb feltöltőkártya használatával, és a feltöltőkártya érvényességi ideje rövidebb, mint a feltöltéskor érvényben lévő határozott idejű (kártyás) Előfizetői Szerződés még fennálló időtartama, úgy az Előfizetői szerződés határozott időtartama nem módosul.

9.2.4.3. A Kártyás Előfizetéshez tartozó SIM-kártya érvényességi idején belül - a mobiltelefonszám megtartásával - Előfizetői Szerződés köthető számlás szolgáltatási csomagra az ÁSZF rendelkezései szerint, az egyszeri csatlakozási díj megfizetése nélkül (áttérés kártyásról számlás előfizetésre).

9.2.4.4. E rendelkezések nem vonatkoznak az Új Generációs Kártyás Előfizetésekre való szerződéskötésre. Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén a felek az Előfizetői Szerződést határozatlan időre kötik (kivéve, amennyiben valamely kedvezményért cserébe hűségvállalás történik, melynek idejére előfizetői jogviszonya határozott idejű lesz). Az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben a Felek megállapodnak abban, hogy a Telenor feltölti a havi keretet az Előfizető egyenlegére, és a havi keretet, valamint az

igénybe venni kívánt kártyás havidíjas szolgáltatásokat az Előfizető egy összegben, minden ciklusban megfizeti. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást ezen felül is igénybe kívánja venni, a kártyás szolgáltatásra irányadó szabályok szerint tölthet fel további összeget egyenlegére. A Feltöltőkártyával feltöltött egyenleg érvényességi ideje (felhasználhatósága) ebben az esetben az Előfizetői Szerződés idejéhez igazodik. Azaz a feltöltési címetől függetlenül az Előfizetői Szerződés – fenti kivételtől eltekintve – határozatlan ideig van érvényben és az a felek felmondásával, vagy közös megegyezésével szűnik meg. A szerződéskötéshez szükséges dokumentumok listáját a 2.2. pont tartalmazza.

### **9.2.5. Az előfizetői hívószám Szolgáltató általi megváltoztatása**

9.2.5.1. A Telenor jogosult az Előfizető hívószámát – műszaki vagy forgalmi okokból – megváltoztatni a hatóság által igazoltan szükséges esetben, vagy ha jogszabály írja elő. Erről, valamint az ezzel kapcsolatosan az Előfizetőre háruló teendőkről a Telenor 30 nappal korábban írásban értesítést küld az Előfizetőnek, amelyben tájékoztatja az Eszr. 18. § (5-6) bekezdésében meghatározott jogairól. A hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető kérheti, hogy a Telenor a korábbi hívószámon az új előfizetői hívószámról 60 napig térítésmentesen – a Telenor szöveggészletéből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá hogy a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz.

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

## **9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

### **9.3.1. Előfizetői adat(ok) módosítása**

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

### **9.3.2. Átírás (változás az Előfizető személyében)**

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

A Szolgáltató az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni. A szolgáltatás Előfizetői Szerződés szerinti teljesítéséért és más szolgáltatók magatartásáért az Előfizető felé továbbra is a Szolgáltató felelős. (Kivételt képez ez alól a Szolgáltatóval hálózati szerződésben álló más hírközlési szolgáltatók hálózati rendszerének meghibásodása, annak nem megfelelő minősége vagy a roaming-szolgáltató hibás teljesítése.)

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



megváltozását a Telenor Értékesítési Pontjain a felek személyes jelenlétében abban az esetben lehet átvezetni (átírni), 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 összeg.)

kiegyenlítése megtörtént.

Amennyiben az 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 a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, és az Előfizetői Szerződést a Telenorral megkötí. Az átírás feltétele az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötése, továbbá a Telenor mindenkor érvényes Díjszabásában az átírás mint szolgáltatás igénybevételeért felszámított egyszeri adminisztrációs díj kiegyenlítése, továbbá az, hogy 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.

### 9.3.3. Áttérés

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Telenor által a mindenkor hatályos Díjszabás valamint az ÁSZF 3. számú mellékletekben meghatározott feltétek szerint fizetési módot váltani (áttérés).

### 9.3.4. Tarifacsomag-váltás

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt – amennyiben az EESZ-e lehetővé teszi – a Díjszabás III.6.4. pontja alapján kérheti tarifacsomagjának módosítását.

### 9.3.5. Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt – az ÁSZF jelen pontjában foglaltak kivételével – a Telenor Értékesítési Pontjain, valamint a Díjszabásban leírtak alapján rendelhet meg és mondhat le kiegészítő szolgáltatás(oka)t.

A következő szolgáltatások előfizetésére, illetve lemondására **csak személyesen** a Szolgáltató **Értékesítési Pontjain** van lehetőség:

- számhordozás,
- áttérés számlás előfizetésről kártyás előfizetésre,
- átírás,
- szolgáltatás-váltás kártyás és Új Generációs Kártyás szolgáltatás között,
- különleges hívószám,
- egyedi hívószám,
- zöldszám és kékszám,
- SIM kártya cseréje,
- hívószám cseréje,
- részletvétel,
- Hipernet Médium, Heavy, Pro tarifacsomagokra történő tarifacsomag váltás,
- szerviztárgy átvétele és kiadása, szerviztárgy cserék kezelése,
- készülék hálózati korlátozásának feloldása.

A következő szolgáltatások előfizetésére, illetve lemondására csak a Telenor **Telefonos Ügyfélszolgálatán** van lehetőség:

- MobilVásárlásról szóló igazolás igénylése.

A következő szolgáltatások megrendelésére, a Telenor internetes honlapján leírtak szerint **SMS-ben is** lehetőség van:

- Hívásértesítő
- 5 perc után 0 Ft
- 40 SMS
- 80 SMS
- Szomszédhívó
- Konferenciahívás
- Családi Csomag (Kizárólag egy már meglévő Családi Csomag hívócsoportjába történő Kártyás illetve Új Generációs Kártyás Előfizetés bevonása esetén.)
- Mobil Online 50 MB
- Mobil Online 100 MB
- djuice reload net tarifacsomagban az alábbi adatcsomagokra: 500 MB, 2 GB
- Hipernet Praktikum tarifacsomagban az alábbi adatcsomagokra: 1 GB, 5 GB
- Vezetékes-hívó
- Fogadott emelt díjas SMS és Adományvonal tiltás feloldás
- NetRoaming-figyelő
- Telenor MyTv Szolgáltatás
- 500MB szolgáltatás – kivéve Kártyás Előfizetők „Telenor Próba” ajánlat keretében leadott megrendelése
- 1 GB + Deezer Zene szolgáltatáscsomag
- 2 GB + Deezer Zene szolgáltatáscsomag
- Deezer Zene szolgáltatás
- Klikk

A következő szolgáltatások megrendelésére a Telenor **Go mobilportálján** keresztül is lehetőség van:

- Mobil Online 50 MB\*
- Mobil Online 100 MB\*
- Deezer Zene szolgáltatás

\* A szolgáltatásokat a Telenor lakossági és egyéni vállalkozó Előfizetői rendelhetik meg a Telenor Go mobilportálján keresztül. Ez alól kivételt képez az az eset, ha az Előfizető rendelkezik olyan aktív mobilinternet szolgáltatáscsomaggal, amely a megrendelendővel megegyező vagy annál nagyobb adatmennyiséget foglal magában.

A következő szolgáltatások megrendelésére, a **MyMenu** által is lehetőség van:

- Kártyás egyenlegfeltöltés
- Számlainformáció
- Egyenleginformáció
- Számhordozási információ szolgáltatás
- Automatikus készülékbeállítás szolgáltatás
- Nemzeti MobilParkolás
- Kártyás roaming visszahívó
- Automatikus, illetve Extra feltöltés szolgáltatás
- 500MB szolgáltatás
- 1 GB + Deezer Zene szolgáltatáscsomag
- 2 GB + Deezer Zene szolgáltatáscsomag
- Deezer Zene szolgáltatás

A következő szolgáltatások megrendelésére, lemondására a **MyTelenor alkalmazás** által is lehetőség van:

- 500MB szolgáltatás
- 1 GB + Deezer Zene szolgáltatáscsomag
- 2 GB + Deezer Zene szolgáltatáscsomag

### **9.3.6. Hívószám cseréje**

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt az ÁSZF 9.3.5., valamint a Díjszabás III.6.1. pontjában leírtak alapján kérheti hívószáma cseréjét.

### **9.3.7. SIM-kártya cseréje vagy pótlása**

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt az ÁSZF 9.3.5., valamint az ÁSZF 1/A. számú mellékletének III.9.4. és az ÁSZF 1/B. számú mellékletének III.9.2. pontjában leírtak alapján kérheti SIM-kártyája cseréjét vagy pótlását.

### **9.3.8. Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése**

A Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése az Előfizetőnek a Telenorral fennálló Előfizetői szerződése Előfizető által kezdeményezett módosításának minősül, amelyet nem előző megrendelői ajánlat.

### **9.3.9. Előfizetői Szerződés egyéb módosítása**

A felek az Előfizetői Szerződés Előfizető kezdeményezésére történő módosítás egyéb eseteiről is megállapodhatnak.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

A Telenor kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a rádiótelefon-rendszer működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza mindaddig, amíg az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Kivételt jelentenek azok az esetek, ahol a jogszabály ettől eltérő kötelezettséget ró a Telenorra.

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

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

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

A Telenor biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető rendelkezessen előfizetői hívószámáról, azaz hívószámának a hívott fél készülékén történő kijelzését saját akarata

szerint szabályozhassa. A hívószámküldés letiltása történhet általánosan valamennyi hívásra kiterjedően vagy hívásonként is.<sup>4</sup>

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

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

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

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

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

A szerződéskötési igény bejelentésekor az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Telenor a rá vonatkozó, esetlegesen a Telenor hálózatában keletkezett és jogszerűen tárolt forgalmi adatokat ügyfél-értékelési szempontok kialakítása céljából felhasználja.

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

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

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

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

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

## Ügyfélszolgálati jelszó

<sup>4</sup> Felhívjuk az Előfizetők figyelmét, hogy a Hangposta szolgáltatásban „visszahívás”, a „válaszadás az üzenetre”, az „üzenet továbbadása” és az „üzenet küldése” funkciók igénybevétele esetén a hívószám-küldés letiltását a Szolgáltató műszaki korlátok miatt nem tudja biztosítani.

A Telenor az Előfizetőre vonatkozó, a Szolgáltatással összefüggésben álló tájékoztatást

- telefonon,
- megbízott útján személyesen, illetve
- e-mailben

kizárólag a helyes jelszó megadása esetén ad.

Nem szükséges e-mailes megkeresés esetén jelszó megadása, ha az e-mail legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással van ellátva.

A Telenor az alábbi Ügyfélszolgálati jelszó-típusokat különbözteti meg, melyekről bővebb információ az ÁSZF 1.7. pontjában található:

- Kártyaszintű jelszó
- Ügyfélszintű jelszó

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

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

### **Kártyaszintű jelszó kikapcsolása:**

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolását kizárólag egyéni (lakossági) és „kisvállalkozóknak” szóló kereskedelmi ajánlattal rendelkező üzleti Számlás, Új Generációs Kártyás és Kártyás Előfizetők kérhetik. A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor az érintett hívószámról a Telefonos Ügyfélszolgálatra és a 1741-es hívószámra (automata szolgáltatás-megrendelő vonalra) érkező hívás során megadott változtatásokat (pl. szolgáltatás-megrendelés/lemondás) jelszó megadása nélkül elvégzi. **A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor nem vállal felelősséget az így megadott változtatások elvégzéséért!**

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

A Kártyaszintű jelszó ismételt bekapcsolása az előfizetői jogviszony ideje alatt, azonosítást követően, az Előfizető által kérhető a Telenor Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálaton.

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolt állapota esetén is csak jelszó megadása mellett végezhető el az adott előfizetői jogviszony telefonon keresztül történő megszüntetése (ÁSZF 9.1.4.3.), új jelszó megadása vagy jelszómódosítás.

### **10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

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

## **10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

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

## **11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)**

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

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

A Telenor az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az EESZ-ben adott hozzájárulása szerint kezeli. Ráutaló magatartással, illetve szóbeli szerződéskötés esetén a Telenor az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Telenor a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) keresztül, ügyintéző segítségével, valamint TOL/DOL-on van lehetőség.

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

### **11.2. Hívásrészletező igénylése**

A Számlás Előfizető jogosult hívásrészletezőt igényelni az alábbiak szerint.

A Telenor a számlás Előfizető részére kiállított számlához köteles csatolni a fizetendő díjakat megfelelő bontásban feltüntető mellékletet (*tételes számlamelléklet*).

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

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

Amennyiben az Előfizető kéri, a Telenor köteles a fentínél részletesebb számlamellékletet csatolni (*hívásrészletező*), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó részletes kimutatást.

A hívásrészletező típusai:

- rendszeres hívásrészletező, amely a megrendelést követően elkészített valamennyi számláról kiállításra és kiküldésre kerül a számlás Előfizető részére visszavonásig.
- eseti hívásrészletező, amely egy meghatározott számlázási időszakról, legfeljebb 2 évre visszamenőleg kerül kiállításra és kiküldésre a számlás Előfizető kérésére.

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

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

A hívásrészletező igényléséről az Előfizető:

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

A hívásrészletező igényelhető:

- személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain,
- jelszó segítségével a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220), valamint
- az eseti hívásrészletező kivételével a TOL/DOL rendszereken keresztül.

### **11.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás hívásrészletező igénylése**

A Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető jogosult hívásrészletezőt (továbbiakban kártyás hívásrészletező) igényelni az alábbiak szerint.

A Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizető kérésére, lezárt kártyás ciklusról a Szolgáltató utólag, eseti jelleggel kártyás hívásrészletezőt bocsát rendelkezésére.

A kártyás hívásrészletező a Telefonos Ügyfélszolgálaton és a Telenor Értékesítési Pontjain (Telenor Ügyfélszolgálati pontokon és Telenor Értékesítési Partnereken) keresztül igényelhető és az adott kártyás ciklus vonatkozásában feldolgozott forgalmi adatokat tartalmazza.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívások nem jelennek meg a kártyás hívásrészletezőn.

A kártyás hívásrészletező legfeljebb 2 évre visszamenőleg igényelhető – megfelelő azonosítást követően (a hívószámhoz tartozó kártyaszintű jelszó vagy a Telenor-azonosítóhoz tartozó ügyfélszintű jelszó segítségével a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, valamint személyes ügyfél azonosítást követően az Értékesítési Pontokon).

A kártyás hívásrészletezőt a Szolgáltató kártyás ciklusonként egyszer díjmentesen, papíralapon, postai úton biztosítja az Előfizető részére. Ezt követően, illetve ezen felül a másolatokat a Szolgáltató a mindenkori Díjszabásában (ÁSZF 1/B. melléklet) meghatározott díj ellenében, postai úton küldi meg az Előfizetőnek.”

### **11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása**

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

## **12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ;**

A Telenor az Előfizetői Szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit az ÁSZF 9.1. pontjában szabályozza.

## **13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető és a Telenor kötelesek együttműködni, és a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről és változásokról egymást késedelem nélkül tájékoztatni.

Kötelesek közölni egymással minden olyan adatot és információt, amely szükséges a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez.

Amennyiben probléma merül fel az ÁSZF 2.1.2. pontja szerint kötött Előfizetői Szerződéssel, annak adattartalmával kapcsolatban, a Telenor kérheti az Előfizetőt, hogy személyesen keresse fel bármely Értékesítési Pontját a szerződés, valamint az abból eredő jogok és kötelezettségek tisztázása érdekében.

### **13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. (Lásd még: ÁSZF 5.2.1.a pont.)

Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Telenor előzetesen írásban hozzájárult.

## **Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások**

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobilkészülékkel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

- a) veszélyeztesse a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;
- b) akár a Telenor, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.



### **13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

#### **13.3.1. A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya a Telenor tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

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

Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy az Előfizető elveszíti, köteles az ÁSZF 5.1.2. pontja szerint eljárni. Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén – amennyiben személyes adategyeztetés még nem történt – erre az Előfizetőnek nincs lehetősége. A Telenor a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő hívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeikért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

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

#### **13.3.2. A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobiltelefont és adatátviteli eszközt használhat.

Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyes adataiban bekövetkező bármely változást három napon belül írásban, személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) közölni a Telenorral. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Telenor az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz (átíráshoz) a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását az ÁSZF 7.1.1.2. pontja tartalmazza.

Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető csak abban az esetben élhet az előfizetői jogviszonyból eredő jogok összességével, amennyiben adategyeztetés céljából felkeresi a Telenor bármelyik Értékesítési Pontját. Amennyiben az Előfizető élni kíván ezzel a jogával, a Telenor az Előfizetővel írásbeli EESZ-t köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint.