

Agnatel Távközlési Szolgáltató Kft.

**mobil telefon szolgáltatásra
vonatkozó**

**Általános Szerződési Feltételeinek
2017. év január hó 01. napjától hatályos
módosítással érintett részei**

**Hatályba lépés kelte: 2017 január 01
Utolsó módosítás kelte: 2016 november 27**

Tartalomjegyzék:

• Hivatkozott jogszabályok	3 old.
• Általános adatok, elérhetőség	4 old.
• Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	5 old.
• Előfizetői szolgáltatás tartalma	6 old.
• Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	7 old.
• A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	8 old.
• Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	10 old.
• Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt ennek kapcsán megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének a módja	12 old.
• Díjszabás, számlázás, díjfizetés, kártérítés, kötbér	15 old.
• A számhordozással kapcsolatos információk	19 old.
• A szerződés időtartama	19 old.
• Adatkezelés, adatbiztonság	20 old.
• Szerződések és nyilatkozatok megadásának, módosításának visszavonásának módja	23 old.
• Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	26 old.
I. sz. Melléklet: Tarifatáblázat	
II. sz. Melléklet: Felügyeleti szervek	
III. sz. Melléklet: Szolgáltatás-minőségi követelmények	

Hivatkozott legfontosabb jogszabályok:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- Eszr.: 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- új Eszr. 2/2015. (III.30.) 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
- Fgytv.: 1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- Ptk.: 1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv) *a 2014.03.15-ét megelőzően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában*
- új Ptk.: 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) *a 2014.03.15-ét követően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában*
- Dtv.: 2007. évi LXXIV. törvény a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe:

A szolgáltató neve:

Agnatel Távközlési Szolgáltató Kft. A szolgáltató címe:

1108 Budapest Bányató utca 10. 10. emelet 40. ajtó

Telefonszám: 06-1-709-6749

Telefax szám: 06-1-709-6748

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Cím: 1152 Budapest Szentmihályi út 171. 3. emelet 302. ajtó

Telefonszám: /30-183-9688, /30-485-2219 (díjmentesen hívható)

E-mail cím: ugyfelszolgalat@agnatel.hu

Nyitva tartási ideje: Hétfő-Péntek 08:00 - 17:00

Jelen Általános Szerződési Feltételek megtalálható: www.agnatel.hu

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

Cím: 1152 Budapest Szentmihályi út 171. 3. emelet 302. ajtó

Telefonszám: /30-183-9688, /30-485-2219 (díjmentesen hívható)

E-mail cím: ugyfelszolgalat@agnatel.hu

Nyitva tartási ideje: Hétfő-Péntek 08:00 – 17:00

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

: www.agnatel.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF, vagy Általános Szerződési Feltételek) a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további szabályok alapján készült.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei:

2.1 Az előfizetői szerződés Szolgáltató és Előfizető között kizárólag írásban, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével jön létre. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg – az Előfizető kérésére – a Szolgáltató köteles a mindenkor hatályos általános Szerződési Feltételek egy példányát Előfizető részére rendelkezésre bocsátani.

2.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez Szolgáltató az alábbi adatokat igényli: név, születési név, anyja neve, lakcím, születési hely és idő, személyi igazolvány vagy más, azonosításra alkalmas igazolvány száma, lakcím-kártya száma, adóazonosító jel, állampolgárság, korlátozottan cselekvőképes személy esetén törvényes képviselő adatai; cég esetén: cégnév, székhely, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, cégjegyzésre jogosult neve; egyéb szervezet esetén: szervezet neve, székhelye, képviselőre jogosult neve, nyilvántartási szám, adószám.

2.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez Szolgáltató az alábbi iratokat igényli: személyi igazolvány, lakcímkártya, adókártya, valamint bejelentett lakcíméről min. 1 db befizetett közüzemi számla; cég, egyéb szervezet esetén: képviselőre jogosult jogosultságának igazolására alkalmas okirat. Jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a jelen pontban felsorolt iratokról Szolgáltató fénymásolatot készítsen.

2.4. Előfizető előfizetésenként belépési díjat köteles megfizetni Szolgáltató részére, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg. A belépési díj összegét a jelen Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan **1. számú** mellékletét képező Tarifatáblázat tartalmazza. Az előfizetői jogviszony az Egyedi Előfizetési Szerződés aláírását és a belépési díj megfizetését követő munkanapon lép hatályba.

2.5. Gazdasági társaság vagy más szervezet esetén az előfizetői jogviszony az Egyedi Előfizetési Szerződés aláírásával, a belépési díj megfizetésével, valamint a gazdasági társaság vagy szervezet képviselőre jogosult személynek a gazdasági társaságot vagy szervezetet terhelő előfizetés havi díjának megfizetésére vonatkozó kezességvállaló nyilatkozatának aláírásával egyidejűleg jön létre.

2.6. A Szolgáltató az egy Előfizetőhöz tartozó előfizetéseket egy ügyszámon, de külön előfizetésként tartja nyilván. Az egy Előfizetőhöz tartozó minden további előfizetési jogviszony létrehozása (új telefonszám igénylése) esetén, amennyiben Előfizető az eredeti előfizetésben szereplő valamennyi rendelkezést változatlanul elfogadja, az új előfizetés (új

telefonszám) létrejöttét igazoló megállapodást Szolgáltató az eredeti Egyedi Előfizetési Szerződés mellékleteként adja át Előfizetőnek. Ezen formanyomtatvány kizárólag az eredeti Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt érvényes.

2.7. A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését a megtagadhatja, különös tekintettel - de nem kizárólagosan - az alábbi esetekben:

Igénylőnek az Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, nem valós adatokat tartalmaz, és azt az Előfizető a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

az Igénylő más távközlési Szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,

az Igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,

az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,

az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van.

az Szolgáltató az Igénylő egyéb adatai, körülményei miatt az Előfizetői Szerződés megkötését kockázatosnak ítéli meg.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Költségviselőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredően díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető szerződésszegése és/vagy a Költségviselőnek felróható okból került sor.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1 Szolgáltató kijelenti, hogy komplex távközlésre irányuló szerződést kötött a Telekom Nyrt-vel (flotta előfizetés), amely kedvező feltételeket nyújt távközlési mobil rádiótelefon-szolgáltatás igénybevételekor, és egyéb kedvezményeket az azonos ügyfélszám alá tartozó aktív számlás előfizetőknek, meghatározott feltételek teljesítése esetén.

3.2 Szolgáltató az Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését követően és az abban foglalt speciális rendelkezések szerint közcélú mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújt, közvetített szolgáltatásként.

3.3 Szolgáltató a szolgáltatás keretében folyamatos elérhetőséget biztosít azon távközlési szolgáltatók mobil rádiótelefon, vezetékes és személyhívó hálózatához, amelyekkel a Telekom Nyrt-nek hálózati szerződése van érvényben.

3.4 Az Előfizető a jogviszony alapján a szolgáltatást a jogviszony időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

3.5 Szolgáltató előfizetői jogviszony esetében a Magyarországon kívüli hívások lehetőségét kizárólag abban az esetben köteles Előfizető kérésére aktiválni, amennyiben a jogviszony legalább 6 hónapja fennáll. Előfizető a külföldi hívások lehetőségét 6 hónapot megelőzően is kérheti Szolgáltatótól, amennyiben a szolgáltatás aktiválását megelőzően a Tarifa-táblázat szerinti roaming-előleget fizet.

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

3.7 A Szolgáltató jogai: az Előfizető személyes adatait vizsgálja; a Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza, a Szolgáltatáshoz való hozzáférést szüneteltesse; az előfizetői hívószámot megváltoztassa, kártérítést követeljen, a teljesítés érdekében más szolgáltatót igénybe vegyen.

3.8 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.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A Szolgáltató kijelenti, hogy az előfizetési szolgáltatás technikai feltételeit és megfelelő minőségét a vele szerződéses kapcsolatban álló Telekom Nyrt. biztosítja. **(4/a. sz melléklet)**

4.2. A műszaki hibák bejelentése és kijavítása a Telekom Nyrt. által biztosított 1430-as telefonszámon érhető el.

4.3. A Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 90 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Szolgáltató az előfizetői jogviszony alapján a szolgáltatás korlátozására az alábbi esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt fizetési határidő + 5 naptári napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott legalább az esedékes díjtartozás összegével megegyező mértékű biztosítékot;

d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget. Az igénybevétel felső korlátjának minősül jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazása körében, ha az Előfizető időszaki forgalma az azt megelőző 3 (három) havi forgalom átlagának kétszeresét meghaladja.

5.2. Amennyiben tárgyhónapban Előfizető **eléri a bruttó 10.000,- Ft értékű adatforgalmat**, Szolgáltató jogosult rész-számla kiállítására. Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségét a számlán feltüntetett határidőn belül nem teljesíti, Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni. Szolgáltató ezen adatforgalmi korlát 80%-nak eléréséről az Előfizetőt sms üzenet vagy e-mail útján tájékoztatja.

5.3. Amennyiben tárgyhónapban Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy Előfizető kimagaslóan nagy forgalmat generál (**5. 1.** és **5. 2.** pontok), és Szolgáltató erre vonatkozó figyelmeztetését nem veszi figyelembe, illetve arra nem reagál, Szolgáltató jogosult a szolgáltatást a figyelmeztetés megküldését követő 24 (huszonnégy) óra elteltét követően azonnali hatállyal korlátozni.

5.4. Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani az Előfizető hívhatóságát, a segélyhívások továbbítását, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét.

5.5. Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a korlátozással arányos díjat számíthat fel.

5.6. Szolgáltató köteles Előfizető kérésére a korlátozást megszüntetni, amennyiben a korlátozás indoka megszűnt. A korlátozás megszüntetése esetén Szolgáltató jogosult a Tarifa táblázatban megjelölt díjat számlázni Előfizető számára.

5.7. Amennyiben Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és a szolgáltatás korlátozásának lehetősége Szolgáltató számára jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései alapján fennáll, a korlátozást valamennyi előfizetéssel kapcsolatban jogosult bevezetni.

5.8. A Szolgáltató a szolgáltatás sajátosságainak következtében az Előfizető kérésére a szolgáltatást nem szünetelteti.

5.9. Előfizető köteles bejelenteni, ha az előfizetéshez tartozó bármely SIM kártya elveszett, vagy eltulajdonították. Ebben az esetben a szolgáltatás a kártya megkerüléséig szünetel.

5.10. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.11. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen jellegű panaszával (így többek között, hibabejelentés, ellopott, elvesztett SIM-kártya letiltása, számla-reklamáció, kiszolgáltatásra és ügykezelésre vonatkozó panaszbejelentés, szolgáltatással, tarifákkal, kedvezményekkel kapcsolatos információk, stb.) a jelen Általános Szerződési Feltételekben megjelölt Ügyfélszolgálati elérhetőségeken fordulhat a Szolgáltatóhoz. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Ügyfélszolgálat: /30-183-9688, /30-485-2219 (díjmentesen hívható flotta számokról)

Vezetékes : 06-1-709-6749 , Fax : 06-1-709-6748

e-mail: ugyfelszolgalat@agnatel.hu

Ügyfélszolgálat nyitvatartása: Hétfő – Péntek 08:00 – 17:00

Ügyfélszolgálat címe: 1152, Budapest Szentmihályi út 171. 3. emelet 302. ajtó

Technikai ügyfélszolgálat, hibaelhárítás: 1430 (Telekom, 0-24 óráig)

6.2. Előfizető a számlázással kapcsolatos panaszait a számla kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül köteles Szolgáltató felé írásban jelezni.

6.3. Szolgáltató az Előfizetőtől érkezett írásos panaszokat a lehető leghamarabb, de legkésőbb az átvételtől számított 30 napon belül kivizsgálja, és arra indoklással ellátott, az Előfizető panasza beérkezési formájának megfelelő írásbeli választ ad. Szolgáltató az Előfizető által az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon előadott panaszaira a lehető legrövidebb időn belül válaszol, amennyiben a panasz azonnal nem orvosolható.

6.4. Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető által ügyfélfogadási időben bejelentett hibát – amennyiben az Szolgáltató érdekkörében merült fel – a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

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

6.6. A Szolgáltató a hibabejelentést Előfizető számára visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentésekről szóló nyilvántartás tartalmazza:

- Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét;
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.7. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az Általános Szerződési Feltételek Tarifa táblázatában meghatározott díjcsökkentést nyújt.

6.8. Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.9. Amennyiben Szolgáltató a hibát a hiba kijavítására nyitvaálló határidő alatt megszüntetni nem tudja, úgy a hiba kijavítására nyitvaálló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbér (**10** és **11.** pont) fizetésére köteles.

6.10. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői bejelentéstől számított 72 óra elteltével sem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

6.11. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállaltminőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a **10.** pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

6.12.. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

6.13.. Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető által használt készülék hibája miatt nem elérhető, azt felek a Szolgáltatón kívül álló oknak tekintik.

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

7.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén:

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

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

7.2. Panasz bejelentése

A szolgáltató nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF **6.1.** pontja szerint jelentheti be panaszát.

7.2. Kötbér és kártérítési igény bejelentése

A szolgáltató nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF 6.9. pontja szerint jelentheti be kötbér és/vagy kártérítési igényét.

7.3. Előfizető rendkívüli felmondása

A szolgáltató nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető rendkívüli felmondással élhet az ÁSZF által szabályozott módon.

7.4. Az Előfizetőt a hibás teljesítés kapcsán megillető kötbér mértéke

A szolgáltatónak **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 előírás szerű 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 szolgáltató számára kijelölt frekvenciasávban sugároz, és amely egy külső forrásból, így különösen nem a szolgáltató tulajdonában lévő eszköz meghibásodásából vagy illegális használatából ered.

c) Sem az Előfizető, sem a szolgáltató 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.

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

a) Az Előfizető által az ÁSZF 6.7. pontja alapján tett hibabejelentés alapján elvégzett hibabehatárolásról az Előfizető értesítését elmulasztja.

Ez esetben a kötbér mértéke minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig: azon egy napra vetített összeg kétszerese, amely a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. A kötbérköteles napok számát a szolgáltató a jelen ÁSZF alapján állapítja meg.

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást

- csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke minden késedelmes nap után: azon egy napra vetített összeg négyszerese, amely a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

- nem lehetett igénybe venni, a hibás teljesítésért járó kötbér mértéke minden késedelmes nap után: azon egy napra vetített összeg nyolcszorosa, amely a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, EESZ szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

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

Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás-nyújtás megkezdésére meghatározott határidő

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

A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizető az ÁSZF 5.2. pontjában meghatározottak szerint a korlátozás okát megszünteti, a szolgáltató a hivatkozott pontban foglalt határidő túllépése esetén kötbért fizet.

Ez esetben a kötbér mértéke: minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj harmada.

Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizető eleget tett az átírás ÁSZF pontjaiban foglalt feltételeinek, és a szolgáltató az átírást annak kérelmezésétől számított 15 napon belül nem teljesíti, kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az átírás díjának tizede.

Számhordozás meghiúsulása a szolgáltatóra visszavezethető okból

Amennyiben az Előfizető eleget tett a számhordozás ÁSZF-ben meghatározott feltételeinek, és a szolgáltató az ÁSZF-ben foglalt, az átadó szolgáltató értesítésére, vagy az KRA-bejelentésre vonatkozó kötelezettségét megszegi, a számhordozással érintett hívószámoként és mulasztásonként 5.000,- Ft kötbér fizetésére köteles.

7.5. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Amennyiben az Előfizető a szolgáltató válaszát nem tartja kielégítőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért: (**2. sz. melléklet**)

- 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 szolgáltató 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 felügyelőségekhez** – amelyek mindenkor listáját az ÁSZF 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.

D 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 szolgáltató hatáskörében vagy államigazgatási úton az Előfizető számára nem kielégítően rendeződött.

- A felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitákra a szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

8. Díjszabás, számlázás, díjfizetés, kártérítés, kötbér

8.1. Előfizető köteles a szolgáltatásért havidíjat, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződésben és jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyszeri díjakat fizetni. Szolgáltató díjszabásait a jelen Általános Szerződési Feltételek mellékletét képező Tarifa táblázat tartalmazza.

8.2. Ügyfél számára akkor keletkezik díjfizetési kötelezettség, amikor a Szolgáltató az Ügyfél számára díjbekérőt állít ki. A Szolgáltató jogosult az Ügyfél részére a díjbekérő kihagyásával rögtön a számlát kiállítani. Ebben az esetben az Ügyfél díjfizetési kötelezettsége a számla kiállításakor lép érvénybe. Amennyiben Szolgáltató díjbekérő formájában teremtett az Ügyfél számára díjfizetési kötelezettséget, a Szolgáltató köteles a bekért összeg kézhezvételét követő napon belül az Ügyfél részére számlát küldeni a befizetett összegről. Az Ügyfél köteles a díjbekérőn vagy számlán feltüntetett határidőig díjfizetési kötelezettségének eleget tenni.

Ez a határidő külön megegyezés hiányában a díjfizetési kötelezettség létrejöttétől számított 8 nap. Az Ügyfél köteles továbbá a számára kiállított díjbekérő vagy számla azonosító számát (sorszámát) feltüntetni a befizetés megjegyzésében. A Szolgáltató kizárólag a számláján jóváírt, a fizetési kötelezettséggel egyértelműen összeegyeztethető befizetést tudja teljesítettnek tekinteni. Amennyiben Ügyfél díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését megtagadhatja, élő szerződés esetén a szolgáltatást felfüggesztheti, megszüntetheti

8.3. Szolgáltató a fizetési felszólításban megjelölt határidő eredménytelen eltelte után jogosult napi késedelmi kamatot számítani a késedelembe esés napját követő naptári naptól. A késedelmi kamat mértéke a törvényes (Ptk.) késedelmi kamata szabályozza.

8.4. Amennyiben Előfizető a szolgáltatási díjat az után fizeti meg, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatás korlátozása is megvalósult, az elmaradt díjon és késedelmi kamaton felül a korlátozás megszüntetésére irányuló, Tarifa táblázatba foglalt egyszeri díjat is köteles megfizetni.

8.5. A Tarifa-táblázatban megjelölt, lebeszélhető havidíj-kedvezmény minden esetben kizárólag a belföldi, hangalapú hívásokra terjed ki, amennyiben Előfizető a belföldi hálózaton ténylegesen forgalmat generált.

8.6. Előfizető a jogviszony fennállása alatt egy naptári éven belül egy alkalommal jogosult tarifacsomagot váltani.

8.7. Az Előfizetőt a Rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Rendelet szerint a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése

8.8. A kötbér megállapítása és teljesítése. A Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

8.9. Visszakupcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakupcsolási díj fizetendő.

8.10. Tarifacsomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett az ingyenes tarifacsomag módosítási lehetőséget követő ismételt tarifacsomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

8.11. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

8.12. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

8.13. Az elektronikus számlázás

8.13.1. A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén elektronikus úton bocsátja ki a számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, Készítés/utolsó módosítás időpontja: 2017.03.01. Általános Szerződési Feltételek módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

8.13.2. Az elektronikus számla igényelhető:

a) az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy
b) az előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok).

8.13.3. Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető

rendelkezzen egy állandó és létező e-mail címmel. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

8.13.4. Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, melyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

8.13.5. A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli abban az esetben, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott email cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

8.13.6. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül.

8.13.7. Az Előfizető a részére kézbesített elektronikus számlát „xml” kiterjesztésű formátumban kapja meg. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva. Az Előfizető „xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy .pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas. Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákról másolat kibocsátását a 1. sz. melléklet szerinti számlamásolati díj megfizetése esetén igényelheti.

8.13.8. Az elektronikus számlázás esetén - a számlázás jellegéből adódóan - az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad készpénzes teljesítést is. Elektronikus számlázást választó Előfizető részére - a számla nem megfelelő teljesítése esetén - küldött fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Hasonlóan az elektronikus számlához, az emlékeztető is kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

8.13.9. Az elektronikus számlázási mód lemondására csak személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az

előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

8.14. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés létrejötte után az alábbi bruttó eseti díjak felszámítására jogosult akkor, ha az arra okot adó esemény bekövetkezik:

Díj jogcíme	Díj mértéke	Díj felszámítására okot adó esemény
SIM-kártya cseréje:	5.000,- Ft	lopás, elvesztés, rongálás stb. esetén;
Számcsere:	3.000,- Ft	az Előfizető kérésére, hívószámoként;
Átírási díj:	3.000,- Ft	az Előfizető nevének, címének, stb. változása esetén;
Visszakapcsolási díj	900,-Ft	az egyirányúsított szolgáltatás visszakapcsolása
Számla papír alapon:	400,- Ft	az Előfizető kérésére oldalanként, beleértve a hívásrészletezőt is (E-mailben ingyenes!);
Roaming előleg:	min. 20.000,- Ft	ha az Előfizető a roaming lehetőség bekapcsolását kéri, pontos összege a Szolgáltató mérlegelése alapján, hívószámoként;
Részletes számla utólag:	300,- Ft	az Előfizető kérésére, oldalanként;
Letét:	5.000,- Ft	hívószámoként (ÁFA mentes összeg!);
Díjcsomagváltás díja	3.000,- Ft	az Előfizető kérésére, hívószámoként, de évente egy alkalommal díjmentes;
Lemondási díj:	10.000,- Ft	a Szolgáltatótól kapott hívószámoként az Előfizető kérésére más szolgáltatóhoz történő elhordozása esetén, hívószámoként;
Korlátozás feloldásának díja	, - Ft	ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének azután tesz eleget, hogy a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát korlátozta, hívószámoként
Rendkívüli felmondási kötbér I:	30.000,- Ft	a Szolgáltató rendkívüli felmondása esetén, hívószámoként, ha a hátralékos összeget az Előfizető a Szolgáltatónak megfizeti még azelőtt, hogy a Szolgáltató a követelését egy követeléskezelőnek eladta volna;
Rendkívüli felmondási kötbér II:	80.000,- Ft	a Szolgáltató rendkívüli felmondása esetén, hívószámoként, ha a hátralékos összeget az Előfizető a Szolgáltatónak nem fizette meg még azelőtt, hogy a Szolgáltató a követelését egy követeléskezelőnek eladta volna;
Fizetési felszólítás díja I:	50,- Ft	ha az Előfizető vagy a Számlafizető a számlát vagy egyéb kötelezettségét határidőben nem fizeti meg és a Szolgáltató emiatt SMS-ben vagy E-mailen fizetésre szólítja fel, SMS-enként és/vagy E-mailenként;
Fizetési felszólítás díja II:	1.000,- Ft	ha az Előfizető vagy a Számlafizető a számlát vagy egyéb kötelezettségét határidőben nem fizeti meg és a Szolgáltató emiatt tértivevényes postai küldeményben fizetésre szólítja fel az eredménytelen SMS és/vagy E-mail felszólítások után, minden egyes fizetési felszólításra;
Adminisztrációs díj	10.000,- Ft	a Szolgáltató rendkívüli felmondása esetén, külön-külön felszámítandó a minden egyes következő cselekmény után: rendkívüli felmondás közlése, tértivevényes fizetési felszólítás kiküldése fizetési meghagyásos eljárás előtt, végrehajtás kezdeményezése, fizetési meghagyásos eljárás kezdeményezése, követelés eladása követeléskezelőnek;
„Fekete lista” díj:	10.000,- Ft	ha az Előfizető és/vagy a Számlafizető az ún. „fekete listán” szerepel, hívószámoként;

9. A számhordozással kapcsolatos rendelkezések

9.1. Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor bármely olyan számra kérhet számhordozást, amellyel kapcsolatban nem áll fenn tartozása. Amennyiben a hordozott számmal kapcsolatban bármilyen jellegű tartozása áll fenn a korábbi szolgáltatóval szemben, Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

9.2. Számhordozás bejelentése esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával Előfizető meghatalmazza Szolgáltatót, hogy a számhordozással kapcsolatban Előfizető helyett és nevében eljárjon, ennek keretében az átadó szolgáltatónál a számhordozási eljárást lebonyolítsa.

9.3. Előfizető köteles a más szolgáltatótól Szolgáltatóhoz hordozott számot a jogviszony megszűnésekor továbbhordozni.

9.4. Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint fennálló jogviszony alapján kapott telefonszámot a Tarifa-táblázatban megjelölt lemondási díj megfizetése ellenében hordozhatja tovább más szolgáltatóhoz.

9.5. A hordozott számmal rendelkező Előfizető a szolgáltatásokat megkülönböztetés nélkül, a Szolgáltató által kiadott számmal rendelkező Előfizetőkkel megegyezően veheti igénybe.

10. A szerződés időtartama

10.1. Előfizető választása szerint az Egyedi Előfizetési Szerződés 12 havi határozott időre, 24 havi határozott időre, vagy határozatlan időre jön létre. Az egyes időperiódusokhoz tartozó előfizetési díjakat a Tarifátáblázat tartalmazza, az előfizetésekhez kapcsolódó, új telefonkészülék vásárlására vonatkozó kedvezményeket a T. mindenkori mobiltelefon készülék árlistája határozza meg.

10.2. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszűnését követő új Előfizetői Szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben határozza meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételekkel, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve

ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt az Előfizetői Szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a kedvezmények mértékével azonos összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

10.3. A határozott időre kötött szerződés megszűnését megelőzően Szolgáltató a számlalevélben tájékoztatja Előfizetőt a határozott időből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

10.4. Amennyiben Előfizető a határozott idő leteltét megelőző 30 napon belül írásban jelzi Szolgáltató számára, hogy a határozott idő elteltével a szolgáltatást megszűnését kívánja, a jogviszony a határozott időtartam elteltével megszűnik.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

11.1. A Szolgáltató a szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges, jelen Általános Szerződési Feltételek **2.2** pontjában meghatározott személyes adatot.

Előfizető kijelenti, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés **2.3.** pontjában meghatározott és megadott adatai a valóságnak megfelelnek.

11.2. A Szolgáltató az Előfizető személyes adatait kizárólag Előfizető hozzájárulásával, illetőleg törvény, vagy ennek felhatalmazása alapján helyi önkormányzati rendelet rendelkezése alapján kezeli.

11.3. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

11.4. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely **11.1.** pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

11.5. A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatokat megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel védi a jogosulatlan vagy véletlen hozzáféréstől, valamint a személyes adatok egyéb sérelmétől.

11.6. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

11.7. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

11.8. A Szolgáltató – a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével – köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről.

11.9. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető írásbeli kérelmére az Előfizető használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

11.10. A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

11.11. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelmére a Szolgáltató köteles megállapítani és részére továbbítani az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

11.12. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után törli vagy anonimizálja az Előfizetőre vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1)). Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal meg-keresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az érte-sítés kézhezvételétől számított 15. nap.)Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul. Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogsult az Előfizetői szerződés felmondására.

12.2. A Szolgáltató által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosítás

12.2.1 A Szolgáltató által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosítás esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását (Eht. 132. § (2) a));
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt (Eht. 132. § (2) b));
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás miatt (Eht. 132. § (2) c));

- d) ha az Előfizetői szerződés, illetve az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- e) ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §);
- f) ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé, átláthatóbbá és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;
- g) egyes díjcsomagok nevét vagy a díjcsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;
- h) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött Egyedi előfizetői szerződést, és nem érintik az Alapvető díjszabást sem;
- i) a megkötött Egyedi előfizetői szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- j) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi előfizetői szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- k) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- l) az Előfizetői szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletterhet vagy fizetési kötelezettséget.
- m) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
 - 1) az eszközök, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
 - 2) a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
 - 3) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
 - 4) az Előfizetők kiszolgálásában történő folyamati módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- n) egyéb, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén, ha van ilyen.

Lényeges módosításnak minősül különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Alapvető díjszabásra, az Előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás (Eht. 132. § (3)). Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására. A határozott időre kötött Előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. (Eszr. 27. § (4))

A fenti g), h), i), m) és n) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előrelátható volt vagy nem volt lényeges. A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan módosítani az Előfizetői szerződés időtartama, alapvető díjszabása (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében sem módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4)) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. (Eszr. 12. § (6))

12.2.2. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíti, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6)). Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat (Eszr. 12. § (2)).

Ha az értesítésre elektronikus levél, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (SMS vagy MMS útján) kerül sor, a fentiekől eltérően, a megküldött értesítés a következőket tartalmazza:

- 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 (Eszr. 12. § (3)).

12.2.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

Amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja az Egyedi előfizetői szerződést, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződést. (Eht. 132. § (2c)). Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. (Eht. 132. § (5)).

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a szolgáltató 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 Előfizetői Szerződéssel, annak adattartalmával kapcsolatban, a szolgáltató kérheti az Előfizetőt, hogy személyesen keresse fel az Ügyfélszolgálati Irodáját 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 szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a szolgáltató 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. 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 szolgáltató 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 szolgáltató és a Telekom hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;
- b) akár a szolgáltató, akár az igénybevett Telekom hálózatát, 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

A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya a szolgáltató 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 szerint eljárni. A szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő hívást a SIM-kártya letiltása megszakítja. A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a

vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni. Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a szolgáltató 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 rendeltetés szerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

I. **sz. Melléklet: Tarifatáblázat**

II sz. Melléklet: Felügyeleti szervek elérhetőségei

A szolgáltató 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: +36 1/468 0673; fax: +36 1/468 0680; www.nmhh.hu).

Fogyasztóvédelmi kérdésekkel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) (cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefonszám: +36 1/459 4800; fax: +36 1/210 4677; www.nfh.hu) foglalkozik.

A területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek elérhetőségei az alábbiak:

BUDAPEST FŐVÁROS KORMÁNYHIVATALA MŰSZAKI, ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefonszám: +36 1/450 2598 Telefax: -

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

BARANYAMEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI, ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Telefonszám: +36 72/510 494, +36 72/510 790

Telefax: +36 72/510 791

E-mail: fogyasztovedelem@bamkh.hu

BÁCS-KISKUN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI, ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.

Telefonszám: +36 76/795 710

Telefax: +36 76/481 416

E-mail: fogyved_daf_kecskemets@nfh.hu

BÉKÉS MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI, ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

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

BORSOD-ABAÚJ ZEMPLÉN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI, ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Telefonszám: +36 46/506 071 Telefax: -

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

CSONGRÁD MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI, ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefonszám: +36 62/680 530

Telefax: +36 62/680 531

E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu

**FEJÉR MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

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 MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

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 MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

4024 Debrecen, Tímár utca 17-19.

Telefonszám: +36 52/533 924

Telefax: +36 52/327 753

E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

**HEVES MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9.

Telefonszám: +36 36/515 598, +36 36/515 469

Telefax: +36 36/323 587

E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

**JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

5000 Szolnok, Indóház út 8.

Telefonszám: +36 56/513 336

Telefax: +36 56/510 204

E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

**KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.

Telefonszám: +36 34/309 303

Telefax: +36 34/309 302

E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

**NÓGRÁD MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

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 MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

1135 Budapest, Lehel u. 43-47.

Telefonszám: +36 1/329 7010, +36 1/236-3900

Telefax: +36 1/236 3956

E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu

**SOMOGY MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.

Telefonszám: +36 82/510 868

Telefax: +36 82/510 661

E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

**SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42/500 694

Telefax: +36 42/504 398

E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu, ff@szszbmkh.hu

**TOLNA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

Telefonszám: +36 74/510 414

Telefax: +36 74/510 413

E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu

**VAS MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI, ENGEDÉLYEZÉSI ÉS
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.

Telefonszám: +36 94/505 220, +36 94/505 219

Telefax: +36 94/506 984

E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu

**VESZPRÉM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

8200 Veszprém, Budapest út 3-5.

Telefonszám: +36 88/550 510 Telefax: -

E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

**ZALA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL MŰSZAKI,
ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY,
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY**

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: 1391 Budapest 62., Pf. 211, telefonszám: +36 1/472 8851; fax: +36 1/472 8905; www.gvh.hu) illetékes a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.

III. sz. Melléklet Szolgáltatás minőségi követelmények

Agnatel Távközlési Szolgáltató Kft. a Telekom Nyrt-vel komplex távközlésre irányuló szerződést kötött (flotta előfizetés), amely kedvező feltételeket nyújt távközlési mobil rádiótelefon-szolgáltatás igénybevételekor, és egyéb kedvezményeket az azonos ügyfélszám alá tartozó aktív számlás előfizetőknek, meghatározott feltételek teljesítése esetén. A szolgáltatás a Telekom hálózatán történik, ezért a szolgáltatás minőségi követelmények megegyeznek a Telekom Nyrt. IV/a. sz mellékletével. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás Magyarország teljes területén elérhető.