

## Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek hatálybalépési dátuma: 2014.01.02.

Általános Szerződési Feltételek készítésének dátuma: 2014.01.02.

# **MOBIL ADAT Kft. Módosított Általános Szerződési Feltételei**

**A hatósági árat bevezető, 2014. január 1-én hatályba lépett 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet alapján**

## Tartalomjegyzék

1	Általános adatok, elérhetőség .....	5
1.1	A szolgáltató neve és címe .....	5
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	5
1.3	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	5
1.4	A Szolgáltató internetes honlapjának címe .....	6
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	6
1.6	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	6
2	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	7
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	7
2.2	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	9
2.3	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 9	
2.4	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	9
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	10
3.1	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői adatátviteli szolgáltatás.....	10
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	11
3.3	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	11
3.4	Segélyhívó szolgáltatáshoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	11
3.5	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	11
4	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	11
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	11
4.2	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	12
4.3	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	12
5	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....	13

## Általános Szerződési Feltételek

5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	13
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 esetei és feltételei .....	14
6	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	15
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás .....	15
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	17
6.3	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	21
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	22
6.5	A Központi Ügyfélszolgálat elérhetőségei az Általános Szerződési Feltételek 1.2. pontjában került meghatározásra, míg az ügyfélszolgálat működésére és a panaszok kezelési rendjére vonatkozó rendelkezéseket az Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza.	22
7	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés .....	23
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, , díjazási feltételek, a díjfizetés és a számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	23
7.2	A kártérítési eljárás szabályai .....	24
8	Szerződés időtartama .....	25
8.1	A Szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen az előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	25
8.2	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 .....	25
8.3	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	31
9	Adatkezelés, adatbiztonság .....	32
9.1	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, társulásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	32
9.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	32
10	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, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és	

## Általános Szerződési Feltételek

üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).....	34
11 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	35
11.1 Közös megegyezés: Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak írásban. ....	35
11.2 Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével. ....	35
11.3 Az Előfizető felmondása .....	35
11.4 Az Előfizető elállása.....	36
11.5 Szolgáltató általi felmondás .....	36
11.6 Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor .....	38
12 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	38
13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	39
13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	39
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	39
13.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	39
13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	40
2. sz. melléklet .....	42

## 1 Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A szolgáltató neve és címe

A **Mobil Adat Távközlési és Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) előfizetői adatátviteli szolgáltatást nyújt a „pénztárgépek és taxaméterek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátásra szolgáló pénztárgépek és taxaméterek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról” szóló 3/2013. (II. 15.) NGM rendelet (továbbiakban: **Rendelet**) alapján a pénztárgépekbe beépítésre kerülő Adóügyi Ellenőrző Egységen (továbbiakban: **AEE**) keresztül.

A Szolgáltató a mobilszolgáltatást nemzetközi adat roaming megállapodás keretén belül mind a három magyar mobil szolgáltató (Vodafone Magyarország Zrt., Magyar Telekom Nyrt. és Telenor Magyarország Zrt.) hálózatát igénybe véve nyújtja.

Az adatátviteli előfizetői szolgáltatás általános szerződési feltételeit kizárólag a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

Az előfizetői adatátviteli szolgáltatást a Mobil Adat Távközlési és Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III/1., nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-09-995858, adószám: 24212573-2-41) nyújtja.

Az előfizetői adatátviteli szolgáltatások a Szolgáltató és szerződött partnerei által üzemeltetett Értékesítési Pontokon kerülnek értékesítésre.

### 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Központi Ügyfélszolgálat:

A Szolgáltató a központi ügyfélszolgálatot a 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. 1. sz. alatti székhelyén tarja az alábbi elérhetőségeken:

- cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. emelet
- telefonszám: +36-1-510 0683;
- postacím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. emelet
- e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu)
- nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig 10 - 17 óra között

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

A Szolgáltató felé a hibabejelentéseket telefonon és e-mailen, illetve postacímre küldve az alábbi elérhetőségeken lehet megtenni.

- cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. emelet
- telefonon történő elérhetőségi idő: hétfő - szombat: 8 - 18 óra között;
- telefonszám: +36-1-510 0683;
- postacím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. emelet;
- e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu)

- nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig 10-17 óra között

#### **1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

A Szolgáltató internetes honlapjának a címe: [www.mobil-adat.hu](http://www.mobil-adat.hu)

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

A Szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság gyakorolja a szakmai felügyeleti jogokat.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: „Hatóság”)

Központi elérhetőség:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: +36 1 457 7100

Fax: +36 1 356 5520

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

Központi Ügyfélfogadó Iroda

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: +36 1 468 0500

+36 1 468 0509 (központ)

Fax: +36 1 468 0673

#### További felügyeleti szervek és ügyfélpanaszokkal foglalkozó hatóságok elérhetőségei:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei: cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.; telefonszám: +36 1 459 4800; faxszám: +36 1 210 4677.

Gazdasági Versenyhivatal elérhetőségei: cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefonszám: +36 1 472 8851; faxszám: +36 1 472 8905

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elérhetőségei: cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1534

Budapest BKKP Postafiók: 777; telefonszám: +36 1 489 9100; faxszám: +36 1 489 9102

A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről a jelen Általános Szerződési Feltételek 6.6. pontja rendelkezik.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

#### **1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

1.6.1 A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei hozzáférhetőek a Szolgáltató internetes honlapján: <http://www.mobil-adat.hu/ASZF>.

## Általános Szerződési Feltételek

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit az Előfizető kérésére naptári évente egyszer tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában térítésmentesen rendelkezésre bocsátja.

1.6.2 A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 (öt) évre visszamenőleg elektronikusan megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá internetes honlapján ezeket legalább 24 (huszonnégy) hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

## 2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 **Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

### Előfizetői Szerződés

Az Előfizetői Szerződés az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az egyedi Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz tett bejelentés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, az előfizetői adatátviteli szolgáltatásokat ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett szolgáltatásért az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díjat határidőben megfizetni.

### Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződést megkötí, amelynek eredményeképpen a Szolgáltató hozzáférési pontot (SIM chipet) biztosít az Előfizető részére. Az előfizetői szerződés kizárólag írásban jöhet létre.

A Szolgáltató a szolgáltatást az érvényes Előfizetői szerződés megkötését követő 3 napon belül vagy amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötése időben eltér a AEE pénztárgépbe történő beszerelésétől, vagy megszemélyesítésétől, abban az esetben az AEE beszerelését követő 3 napon belül kezdi meg.

Az Előfizetői Szerződés határozatlan időre köthető.

### Előfizető

Előfizető az a jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, akivel, vagy amellyel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételére a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint előfizetői jogviszonyt hoz létre.

### Üzleti Előfizető

Üzleti Előfizető az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdő-birtokossági társulat, a végrehajtó iroda, továbbá az egyéni vállalkozó (Ptk. 685. §). Amennyiben a jelen Általános Szerződési Feltételek Előfizetőt említ, azon minden esetben Üzleti Előfizetőt kell érteni.

## Általános Szerződési Feltételek

Az Előfizető egyetemlegesen felel a Számlafizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető meghatározás alatt az Előfizetőt is érteni kell. Előfizető meghatalmazottjaként ügyvéd is eljárhat, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte.

### Mentesség

A Rendelet alapján annak a pénztárgép üzemeltetőnek, aki mentességet kapott az online adatkommunikáció alól a NAV-tól, Előfizetői Szerződést nem kell kötnie a Szolgáltatóval, azonban az ügyfél adatok regisztrációja a Szolgáltató rendszerében ebben az esetben is szükséges. A mentességet a pénztárgép üzemeltetőjének a NAV-tól kapott engedéllyel kell igazolnia a Szolgáltató felé. A pénztárgép üzemeltetőjének legkésőbb a mentesség időtartamának lejártá napján Előfizetői Szerződést kell kötnie.

### Értékesítési pont

A Szolgáltató, valamint szerződött partnerei által üzemeltetett értékesítési pontok, amelyek listája a [www.mobil-adat.hu](http://www.mobil-adat.hu) oldalon megtalálható, illetve a Központi Telefonos Ügyfélszolgálat ad róla felvilágosítást.

### Elállás

Az Előfizető elállására vonatkozó részletes szabályokat az ÁSZF 11.4. pontja tartalmazza.

#### 2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltató kizárólag az Értékesítési pontokon, valamint a [www.mobil-adat.hu](http://www.mobil-adat.hu) internetes oldalon fogadja az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát. Az ajánlattétel időpontja az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés megérkezik a Szolgáltatóhoz.

#### 2.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére jelen Általános Szerződési Feltételek és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint.

#### 2.1.4 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi hatálya, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

##### 2.1.4.1 A Szolgáltatás időbeli hatálya

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében az előfizetői szerződés lejártáig.

##### 2.1.4.2 A Szolgáltatás területi hatálya

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja az előfizetői adatátviteli szolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt., Magyar Telekom Nyrt. és Telenor Magyarország Zrt. mindenkori lefedettségi területen.

##### 2.1.4.3 A szolgáltatás személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja, vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg befizetéséhez kötheti. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem



az Előfizető szerződésszegése miatt került sor.

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

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybe vehetősége.

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybe vehetősége.

## **2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos adatokat az Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

## **2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges hálózatához hozzáférési pontot biztosít az Előfizető részére, az Előfizetői Szerződés aláírásától számított maximum 3 (három) hónapon belül.

Amennyiben a pénztárgépek Rendelet szerinti megszemélyesítésével egy időben, vagy azt követően történik az Előfizetői Szerződések aláírása, úgy a Szolgáltató az aláírástól számított 3 (három) napon belül megkezdzi a szolgáltatás nyújtását.

Amennyiben az Előfizetői Szerződések aláírását követően, egy későbbi időpontban kerül sor a pénztárgépek Rendelet szerinti megszemélyesítésére, úgy a Szolgáltató a pénztárgépek megszemélyesítésétől számított 3 (három) napon belül megkezdzi a szolgáltatás nyújtását.

## **2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

Az Előfizetői ajánlatok kezelésére, nyilvántartásba vételére vonatkozó tudnivalókat az Általános Szerződési Feltételek 2.1.2-es pontja tartalmazza. Szolgáltató az előfizetői ajánlatot elfogadja, vagy elutasítja az Előfizetői Szerződés megkötésének folyamatában. Az ajánlat elfogadása esetén az Előfizetői Szerződés megkötése során a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés hozzáférésehez szükséges adatokról.

Az Ajánlattevő és az Előfizető az Ajánlatban és Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

### 3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

#### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői adatátviteli szolgáltatás

##### 3.1.1 Szolgáltatás

###### **Vezeték nélküli (mobil) adatátviteli szolgáltatás**

A Szolgáltató a mobilszolgáltatást nemzetközi adat roaming megállapodás keretén belül mind a három magyar mobil szolgáltató (Vodafone Magyarország Zrt. Magyar Telekom Nyrt. és Telenor Magyarország Zrt.) hálózatát igénybe véve nyújtja, ezen szolgáltatók által meghatározott területi lefedettség, valamint műszaki és minőségi paraméterek szerint.

A Vezeték nélküli Internet szolgáltatás – M2M - az Előfizetők számára lehetővé teszi az adatátviteli kapcsolatot 3G/UMTS és/vagy GPRS/ EGPRS hálózaton a NAV szervere és a pénztárgép között.

##### 3.1.2 Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató – az Előfizetői Szerződés tényleges rendelkezéseinek megfelelően – az alábbi szolgáltatás igénybevételére biztosít lehetőséget:

- a) az állami adóhatósággal az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító távközlési szolgáltatás;
- b) az online pénztárgépek részét képező adóügyi ellenőrző egységbe épített SIM rendelkezésre bocsátása;
- c) az állami adóhatóság részére az online pénztárgép, adóügyi ellenőrző egység, SIM és üzemeltető logikai összerendezése, az erre vonatkozó adatbázis karbantartása;
- d) az állami adóhatósággal történő adatkapcsolat titkosítása;
- e) a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása;
- f) az ügyfélszolgálat biztosítása az üzemeltető részére;
- g) az adatkapcsolat hibája esetén a szolgáltatáshoz kapcsolódó és a szolgáltató érdekkörébe tartozó technikai segítségnyújtás;
- h) a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése;

##### 3.1.2.1 Előfizetői Adatátviteli Szolgáltatás

A Szolgáltató Előfizetői Adatátviteli Szolgáltatással biztosítja az Előfizető számára – az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott díj ellenében –, hogy adatátviteli szolgáltatást vegyen igénybe, kizárólag a Szolgáltató által biztosított belföldi hálózatokon. Amennyiben a Szolgáltató által igénybe vett egyik belföldi hálózat sem érhető el, úgy a Szolgáltatás nem elérhető.

Az Előfizetői Adatátviteli Szolgáltatásokat a Szolgáltató 2G és 3G technológiával is nyújtja.

Az Előfizetői Adatátviteli Szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt, valamint a hálózat pillanatnyi terheltségétől függően időben és térben változás állhat be. Ez jelentheti az adatátviteli sebesség átmeneti csökkenését. A fentiekre való tekintettel az adatátvitel sebességéért és az átvitt adatok esetleges hibáiért a Szolgáltató nem vállal

felelősséget.

Az adatforgalom a küldött és a fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti. A szolgáltatás díjazását az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete szabályozza.

### **3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás területi hatályát és korlátait a jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1.4 pontja tartalmazza.

### **3.3 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

### **3.4 Segélyhívó szolgáltatáshoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

Mivel jelen szolgáltatás M2M adatkommunikáció, így a segélyhívás nem értelmezhető. A Szolgáltató Központi Telefonos Ügyfélszolgálatánál lehet telefonos hibabejelentést kezdeményezni.

### **3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

#### **3.5.1 Előfizetői SIM chip**

Az Előfizetői SIM chip az Előfizetői Adatátviteli Szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Szolgáltatások igénybevételére szolgáló információkat. Az Előfizetői SIM chip nem kerül az Előfizető tulajdonába, hanem azt a Szolgáltató az Előfizetőnek csak használatra adja át.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele az Előfizetői SIM chip aktiválása, amit a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően, központilag végez el.

Amennyiben az Előfizetői SIM chipet az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, azt az eltulajdonítás bejelentését követően az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hálózathoz haladéktalanul kitiltja. A bejelentés történhet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, illetve írásban a Szolgáltatónak címzett levélben.

Az AEE egység műszaki meghibásodásából eredő vagy más műszaki okra visszavezethető indokolatlanul magas adatforgalom esetén a Szolgáltató jogosult a hálózati adatforgalom korlátozására vagy a SIM chip hálózathoz való kitiltására.

## **4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A Szolgáltató a mobilszolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt., a Magyar Telekom Nyrt. és Telenor Magyarország Zrt. szolgáltatás minőségi követelményeinek célértékei szerint nyújtja.

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

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében az alábbi intézkedések megtételére jogosult.

##### **4.2.1 A Szolgáltatás szünetelése, felfüggesztése**

Az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató jogosult szüneteltetni vagy felfüggeszteni az Általános Szerződési Feltételek 5. pontjában foglalt esetekben.

##### **4.2.2 A Szolgáltatás korlátozása**

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának részletes szabályait a jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontjában határozza meg.

##### **4.2.3 Az Előfizetői Szerződés megszüntetése**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult 30 napos határidővel felmondani, a 11.5.4. pontban írtak szerint.

##### **4.2.4 Előfizetői végberendezések tiltó listára helyezése**

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon előfizetői végberendezést, amelynek igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, de nem kizárólag

- a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést,
- a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést,
- hálózati szolgáltatás nyújtását biztosító végberendezést,
- a szolgáltatások igénybe vétele során jogellenes tevékenységek végzésére használt végberendezést.

#### **4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

4.3.1 Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

4.3.2 Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

4.3.3 Az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonított készüléket az Előfizető írásbeli kérelmére a Szolgáltató legfeljebb egy éves időtartamra tiltó listára helyezi. Ehhez – az írásbeli kérelem benyújtása mellett – az Előfizetőnek igazolnia szükséges a letiltani kívánt készülék feletti rendelkezési jogát (pl.: Előfizetői Szerződéssel, stb.).

4.3.4 A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon előfizetői végberendezést, amelynek

igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést, az előfizetői szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést.

## **5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

### **5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

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

5.1.1 A Szolgáltató köteles az előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére Eht. 135. § (1) bekezdésében írtakra is figyelemmel szüneteltetni, a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig.

5.1.2 A kérhető szünetelés időtartama legalább egy hónap és legfeljebb hat hónap. A hat hónap leteltét követően a Szolgáltató automatikusan visszakapcsolja az adatátviteli szolgáltatást.

5.1.3 Amennyiben az Előfizetői (SIM) chipet, illetve az Előfizető által használt készüléket ellopják, úgy annak tényét a Szolgáltatónál, a nyomozó hatóságnál tett feljelentés másolati példányával igazolni kell. A szünetelés maximális időtartamára vonatkozó Általános Szerződési Feltételek rendelkezései erre az esetre is vonatkoznak.

5.1.4 Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

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

5.1.4.2 előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,

5.1.5 Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének egyéb esetei, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete alapján:

5.1.5.1 Szolgáltató az Előfizető egyértelmű azonosítása után az Előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a szolgáltatást, amennyiben a bejelentés indoka az Előfizetői (SIM) chip elvesztése, eltulajdonítása. Az Előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a Szolgáltató nem háríthatja az Előfizetőre.

5.1.5.2 A Szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával nem él, a szolgáltatás legfeljebb hat hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató ebben az esetben a felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

5.1.6 A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében jogosult:

## *Általános Szerződési Feltételek*

- 5.1.6.1 Szüneteltetni Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon,
- 5.1.6.2 Felfüggeszteni az Előfizetői Szerződés felmondási idejének teljes időtartamára, ha a felmondásra azért kerül sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- 5.1.7 Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 96 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díj időarányos részét, amennyiben az Előfizető rendelkezik havidíjas szolgáltatással. A Szolgáltatás kimaradásával, szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 5.1.8 Nem kell visszatéríteni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- 5.1.9 A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetésért az 1.sz. Melléklet szerinti szüneteltetés aktiválási díjat számítja fel. A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, amelyért a Szolgáltató külön díjat nem számít fel.
- 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 esetei és feltételei**
- 5.2.1 A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére.
- 5.2.2 Az előfizetői Szolgáltatás igénybevételenek korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:
- 5.2.2.1 Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólag) ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- 5.2.2.2 A szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- 5.2.2.3 Az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 (harminc)

napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van;

5.2.2.4 Az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, illetve adatmennyiséget.

5.2.2.5 A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető adataival visszaéltek). A szolgáltatás visszaállítása abban az esetben történik meg, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 napon belül a Szolgáltatót az Ügyfélszolgálaton megkeresi, mely során a telefonos adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető meg tudja adni az Előfizetői Szerződésen megadott adatokat. Amennyiben a telefonos adategyeztetés 15 (tizenöt) napon belül nem történik meg, az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi kötelezettsége esedékessé válik.

5.2.2.6 Ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szolgáltatást jogszerűtlen célokra vagy módon használja.

5.2.3 Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért visszakapcsolási díjat számolhat fel.

## **6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

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

#### **6.1.1 A hibabejelentés fogalma**

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Szolgáltató az előfizetői hibabejelentéseket a belföldi normál tarifás ügyfélszolgálati hívószámon fogadja. A Szolgáltató a hibabejelentést nyilvántartásba is veszi.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

#### **6.1.2 Szolgáltató az Előfizetővel az alábbi hibaelhárítási feltételekkel szerződik:**

## Általános Szerződési Feltételek

### A hiba típusa

### A hiba elhárítása

SIM-chip hiba

A hibabejelentést a Szolgáltató 48 órán belül vizsgálja, és amennyiben a vizsgálat eredménye a SIM chip hibáját állapítja meg, akkor az AEE egységet kell cserélni.

Adatátviteli hiba

A hibabejelentést a Szolgáltató vizsgálja, és elhárítja.

- 6.1.3 Hibabejelentés esetén Szolgáltató köteles a hibabejelentést 48 (negyvennyolc) órán belül vizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- 6.1.4 Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valószínűleg, érdekkörébe tartozó hiba kijavítását a bejelentéstől számított 72 (hetvenkettő) órán belül végzi el. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. Szolgáltató a hozzájárulást 48 (negyvennyolc) órán belül köteles megkérni a harmadik személytől.
- 6.1.5 Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket a szolgáltatás jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.
- 6.1.6 Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a kiszállásra megjelölt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- 6.1.7 Ha a kivizsgálás vagy kijavítás időpontjában, a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- 6.1.8 A hiba elhárításáról Szolgáltató haladéktalanul értesíti Előfizetőt. Az értesítési kötelezettségnek Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- 6.1.9 Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 (hetvenkettő) 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.



6.1.10 A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyuló és a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, és a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

6.1.11 Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó, a Szolgáltató a Díjszabási mellékletben meghatározott egyszeri díjat számlázhat ki az Előfizetőnek (ha a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).

6.1.12 Szolgáltató az Előfizető által tett hibabejelentéseket hangfelvétellel rögzíti, és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- előfizetői azonosító;
- hibajelenség leírása;
- hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- a hiba oka;
- a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, a hiba elhárításának módjáról és időpontjáról (év, hónap, nap, óra), eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítés módja és időpontja.

A hibabejelentéseket, a hibaelhatárolással kapcsolatos valamennyi adatot (az eljárás eredményét és a megtett intézkedéseket) a Szolgáltató 1 (egy) évig visszakövethető módon megőrzi.

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

6.2.1 Előfizetői bejelentésnek minősül az előfizetői panasz, illetve a hibabejelentés.

**Előfizetői panasz:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

**Hibabejelentés:** meghatározását és az azzal kapcsolatos tudnivalókat az Általános Szerződési Feltételek 6.1. pontja tartalmazza.

6.2.2 Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

6.2.2.1 Az Előfizető bejelentéseit a Szolgáltató Központi Telefonos Ügyfélszolgálatán, illetve Ügyfélszolgálati irodájában terjesztheti elő szóban vagy írásban.

## *Általános Szerződési Feltételek*

- 6.2.2.2 Az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató telefonon, interneten, postacímen, az 1.3. pontban megadott elérhetőségeken történhet.
- 6.2.2.3 A Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül történő ügyintézéshez a Szolgáltató kérheti az Előfizető azonosításához szükséges, az Előfizetőnek előzetesen átadott (6 jegyű, arab számokból álló) ügyfélbiztonsági kódot és az Előfizetői Szerződésben megadott bármely egyéb adatot, illetve adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy az Előfizető adja meg olyan telefonszámát, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja.
- 6.2.2.4 Előfizető köteles a Szolgáltató panaszvizsgálási és hibaelhárítási eljárása során megadni minden olyan adatot, mely a Szolgáltató megítélése szerint a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen. Amennyiben az Előfizető a kért adatokat nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a Szolgáltató nem köteles a bejelentéssel érdemben foglalkozni.
- 6.2.3 Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál
- 6.2.3.1 A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Szóbeli panasznak minősül a telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával szóban közölt panasz.
- 6.2.3.2 Amennyiben az Előfizető a szóban közölt panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.
- 6.2.3.3 Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, a Szolgáltató az írásos jegyzőkönyv felvételét mellőzze.
- 6.2.3.4 Az Előfizető által a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán tett panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 (harminc) napon belül írásban válaszolja meg kivéve, ha a szóban bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató nyomban eleget tesz. A Szolgáltató értékesítési pontjain tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatára válaszolja meg írásban, 30 napon belül. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.
- 6.2.3.5 Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- 6.2.3.6 A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában 5 (öt) évre visszamenőleg tárolja, és biztosítja a visszakereshetőséget. Az adatbázis panaszbejelentés esetén tartalmazza az Előfizető nevét, vagy más azonosítóját, telefonszámát, vagy számlázási rendszerbeli azonosítóját,

## *Általános Szerződési Feltételek*

a bejelentés módját, és idejét, bejelentés tárgyát, a kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket, az értesítés módját és idejét.

6.2.3.7 A Szolgáltató nem köteles érdemben foglalkozni azon bejelentésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyek nem tartalmaznak a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma meghatározást.

### 6.2.4 Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

6.2.4.1 Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 11. fejezetében foglaltak szerint felmondani.

6.2.4.2 Ha az Előfizető a díjfizetési határidő lejárta előtt benyújtott bejelentésben a számlában meghatározott díj összezszerúségét vitatja az Ügyfélszolgálatnál, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

6.2.4.3 A díjfizetési határidőt követően beérkező reklamációknak a vitatott számlában meghatározott díj fizetésére halasztó hatálya nincsen. A Szolgáltató a bejelentést minden esetben 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és írásban megválaszolja.

6.2.4.4 A Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult az Általános Szerződési Feltételek 11. fejezete szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

6.2.4.5 Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

6.2.4.6 A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki.

6.2.4.7 A bejelentés eredményéről Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a bejelentésnek a Szolgáltató helyt ad, úgy a Szolgáltató a tévesen megállapított összeget – amennyiben azt az Előfizető már a Szolgáltatónak kifizette - a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül, az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

6.2.4.8 Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 5,000- Ft-ot, azaz ötezer forint, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

#### 6.2.5 Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról és bejelentésekről valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzésére, továbbá az ügyfél és a szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – az Általános Szerződési Feltételek 6.1.12 pontjában foglalt eset kivételével – a rögzítést követő legalább 1 (egy) évig megőrizz, de legfeljebb 5 (öt) évig tárolhatja főszabályként a hívásokat a Szolgáltató rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó Előfizető a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató az Ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagot a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben, előzetes időpont egyeztetés alapján, lehetővé teszi. Az Előfizető által a Szolgáltató részére történő igény bejelentésétől legkésőbb 30 (harminc) napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül, a Szolgáltató a hangfelvétel másolatát e-mailen az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

#### 6.2.6 Az Előfizetőt megillető kötbér (Általános szabályok)

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Kötbérfizetési kötelezettségének Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. E kötelezettség teljesítését Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy a kötbért az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

#### 6.2.7 Kártérítési igények intézése (Általános szabályok)

Az Általános Szerződési Feltételek 6.2 pontjában meghatározottakon túl a Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetőknek okozott közvetlen kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el.

Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől

számított 6 (hat) hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező az ezen eljárásra okot adó körülményről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, a 6 (hat) hónapos határidő a körülményről való tudomásszerzéstől, illetve a kérelem, bejelentés megtételét akadályozó körülmény megszűnésétől számítandó. Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében hatósági eljárás az 1 (egy) éven túl nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

A kártérítési eljárásra vonatkozó részletes szabályozást az Általános Szerződési Feltételek 7.4. pontja tartalmazza. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket az Általános Szerződési Feltételek 4.1 pontjai tartalmazzák.

### **6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

6.3.1 Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó pontjai tartalmazzák.

6.3.2 Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetésére Előfizető részére:

6.3.2.1 A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői SIM szolgáltatással kapcsolatban a havi előfizetői díj 1/30-ad (egy harmincad) részének 3-(három)szorososa, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben vállalt határidőre a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg.

6.3.2.2 A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az Általános Szerződési Feltételek 6.1.3 pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, amely kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, a hiba kijavítására nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, amely kötbér mértéke a vetítési alap

(a) négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

(b) nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

6.3.2.3 pontban meghatározott kötbér kiszámításához szükséges vetítési alap mértéke:

a) A hiba bejelentését megelőző 6 (hat) hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj alapján egy napra vetített összeg.

b) A(hat) hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

c) 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.

6.3.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról az Általános Szerződési Feltételek 6.2 és 6.5 pontjai rendelkezik.

**6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

**6.5 A Központi Ügyfélszolgálat elérhetőségei az Általános Szerződési Feltételek 1.2. pontjában került meghatározásra, míg az ügyfélszolgálat működésére és a panaszok kezelési rendjére vonatkozó rendelkezéseket az Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza.**

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező hívások esetén a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja az ügyintéző jelentkezését.

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, elérhetőségeik feltüntetésére.

**6.5.1** Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti Szolgáltatónál az Általános Szerződési Feltételek 6.1 és 6.2 pontjai szerint.

**6.5.2** A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhat:

### **Fogyasztónak minősülő Előfizetők**

a) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében.

Békéltető testület elérhetősége: Budapesti Békéltető Testület Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefonszám: +36 1 4882131, Telefax: +36 1 4332186;

b) Fgytv. alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetőleg a Területi Felügyelőségekhez fordulhatnak, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival, valamint az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos ügyek intézése. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei: cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levelezési cím: 1428 Budapest, Pf: 20.; telefonszám: +36 1 459 4800; faxszám: +36 1 210 4677.

c) a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságon túl a Gazdasági Versenyhivatalhoz (elérhetősége: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefonszám: +36 1 472 8851; faxszám: +36 1 472 8905), illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (elérhetősége: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefonszám: +36 1 489 9100; faxszám: +36 1 489 9102) is fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással

## Általános Szerződési Feltételek

kapcsolatos eljárásának vitatása esetén – figyelemmel a 6.2.7 pontban foglaltakra is -, amelynek elérhetőségei az Általános Szerződési Feltételek 1.5. pontjában található.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

6.5.3 A Szolgáltató és az Előfizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

6.5.4 A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt.

6.5.5 Amennyiben az Előfizetőt érdeksérelem érte, vagy nála érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn abban az esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Hatóság Médiatanácsa, az Elnöke és a Hivatala hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz (elérhetőségei: Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: +36 1 457 7141; fax: +36 1 457 7105) fordulhat.

## 7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés

**7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, , díjazási feltételek, a díjfizetés és a számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### 7.1.1 Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjak érvényesítésének részletes szabályait külön díjszabásban (lásd: 1. sz. Díjszabás Melléklet) rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves, elválaszthatatlan részét képezi.

### 7.1.2 Díjfizetés

7.1.2.1 A szolgáltatások ellenértékét az Előfizető a Kiskasszás Előfizetői adatcsomag esetén a havidíjakban előre köteles megfizetni. Az Előfizető által fizetendő díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

7.1.2.2 A havidíjak összege teljes hónapra vonatkoznak. Amennyiben az Előfizető előfizetése hónap közben kerül aktiválásra, , megszüntetésre, abban az esetben a Szolgáltató időarányos havidíjat számláz ki az Előfizetőnek.

7.1.2.3 Az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére szüneteltethető.

7.1.2.4 A Szolgáltató fenntartja a jogot a számlázási időszak meghatározására és azok

módosítására. A Szolgáltató továbbá fenntartja magának a jogot arra, hogy egyedi elbírálás alapján egyedi árakat alkalmazzon.

7.1.2.5 A számla összegét a számlán feltüntetett hatánapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni. A számla kiegyenlítése banki átutalással, vagy a Szolgáltató bankszámlájára történő készpénz befizetéssel lehetséges.

7.1.3 Az 1. sz. Díjszabási Mellékletben meghatározott minden csomag tartalmaz egy maximális adatforgalmi mennyiséget. A maximális adatforgalmi mennyiség el nem érése nem jogosítja fel az Előfizetőt arra, hogy a havi előfizetési díj ellenszolgáltatással nem fedezett részét visszaigényelje.

## **7.2 A kártérítési eljárás szabályai**

### **7.2.1 A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

Az Előfizető előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szembeni kártérítés iránti igényét a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított 1 (egy) éven belül érvényesítheti. A Szolgáltató kártérítési felelőssége az Előfizetőnek okozott közvetlen kárra terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt azért érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az Általános Szerződési Feltételekben foglalt kötelezettségeinek, továbbá az állam a piac viszonyokba nagymértékben beavatkozik, valamint valamelyik hálózatot biztosító mobilszolgáltató, amelyiknek a hálózatán a szolgáltatás történik, kivonul Magyarországról. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik, az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban. Az Előfizető által szervizelésre leadott, hibás vagy hibásnak vélt készülékeken a gyártók szervizei minden esetben szoftver-frissítést végeznek. Ez nem minősül javításnak, de a gyártók előírásai alapján kötelező megtenni azért, hogy az esetleges, az Előfizető által még nem is észlelt hibákat megszüntesse. A készülék memóriatartalma a szervizelés során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató a felelősséget nem vállalja.

### **7.2.2 Az Előfizetői kártérítési igénnyel kapcsolatos eljárás**

Az Előfizetői kártérítési igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be írásban. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét 30 (harminc) napon belül az előfizetés egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **7.2.3 Az Előfizető kártérítési felelőssége**

Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) chipen bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 15 (tizenöt) napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

### **7.2.4 Az átvitt adattartalomért való felelősség**

A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt



adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz. A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle ésszerűen elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő. A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

## 8 Szerződés időtartama

### 8.1 A Szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen az előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó rendelkezéseket az Általános Szerződési Feltételek 2.1. pontja, a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételeit és eseteit, az előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának eseteit az Általános Szerződési Feltételek 5. és 11. fejezete tartalmazza.

### 8.2 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

#### 8.2.1 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

Az Előfizetői Szerződés a Általános Szerződési Feltételekből és Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Az Előfizetői Szerződés a Felek megállapodásával közös megegyezéssel vagy meghatározott esetekben egyoldalúan módosítható a következő pontokban részletesen ismertetettek szerint. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai (Általános Szerződési Feltételek 2.1. pontja) vonatkoznak.

#### A módosítás esetei:

- I./ Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása;
- II./ Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- III./ Az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása;

#### 8.2.2 Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása (I.):

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.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az alábbi, illetve az NMHH Elnöke rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

A nyilatkozattétel elmulasztása csak akkor tekinthető ráutaló magatartással történő

## Általános Szerződési Feltételek

elfogadásnak, amennyiben ebben a Felek az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató által kezdeményezett módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése, illetve a szolgáltatás további igénybevétele.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén -, mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- (i) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- (ii) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- (iii) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- (iv) egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen hozzájárulásával;
- (v) a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételeivel (ráutaló magatartással).

Nyilatkozattétel elmulasztásával, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető ehhez hozzájárult.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 9.1. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

### 8.2.3 Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok (II.)

Az egyoldalú szerződés módosítás esetei:

- 1) Az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- 2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;

1) Az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:

## Általános Szerződési Feltételek

- a) a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - c) elírások javítása;
  - d) a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - f) szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - g) egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
  - iii. a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy
  - iv. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályzóknál történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek.

Az Általános Szerződési Feltételek lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a szolgáltatás természetéből ilyenek következnek.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben azok nem érintik a már meglévő szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Az ügyfélszolgálatok telefonszámának és elérhetőségi idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban ezt a Szolgáltató köteles Központi Telefonos Ügyfélszolgálatán, a Szolgáltatás honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé tenni.

2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi előfizetői szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - a) a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;

## Általános Szerződési Feltételek

- c) az elírások javítása;
  - d) a közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - e) egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások.
- ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
  - iii. a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, vagy
  - iv. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályzóknál történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ii. vagy iii. pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Az egyedi előfizetői szerződés lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a szolgáltatás természetéből ilyenek következnek. Új szolgáltatás bevezetése nem értelmezhető a meglévő egyedi előfizetői szerződés módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása- a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén-, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht.144.§ (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

Az ügyfélszolgálat telefonszámának és elérhetőségi idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek.

### 8.2.4 Az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása (III.);

Az Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződés Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak a Szolgáltató vagy az Előfizető magatartásától függetlenül módosulnak a fogyasztói árindex változása esetén. A díjváltozás mértéke megegyezik a fogyasztói árindex változásának mértékével.

Az Előfizetőt az egyedi előfizetői szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződés Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak a Központi Statisztikai Hivatal által, a Központi Statisztikai Hivatal honlapján ([www.ksh.hu](http://www.ksh.hu)) közzé tett előző évi éves fogyasztói árindex (infláció) alapján, annak mértékével, évente, a megelőző év december 31-i mértékhez képest módosulnak automatikusan. A díjak automatikus módosulásának időpontja az éves fogyasztói árindex változásának Központi Statisztikai Hivatal honlapján történt közzétételét követő második hónap első napja.

A Szolgáltató az automatikus áremelkedés érvényesítéséről saját döntése alapján lemondhat, amiről értesíti az Előfizetőt.

### 8.2.5 Az Előfizető tájékoztatásának módja

## Általános Szerződési Feltételek

Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés módosítása esetén:

### 8.2.5.1 Közzététel:

Az Általános Szerződési Feltételeket – ideértve annak módosításait - a Szolgáltató az 1.6. pontban meghatározott módon és ideig elérhetővé teszi. A nyilvánosságra hozott Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató ingyenesen teszi elérhetővé.

Az Általános Szerződési Feltételeket azok minden módosulása esetén a módosulás hatálybalépését 30 (harminc) nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi a Szolgáltató internetes honlapján, továbbá az ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást nyújt, valamint megküldi a Hatóságnak.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, továbbá jogszabályváltozás, hatósági ár bevezetése esetén a fenti 30 (harminc) napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

### 8.2.5.2 Értesítés:

A Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 30 (harminc) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőket.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek, csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken a fenti 30 (harminc) napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

Az ügyfélszolgálatok telefonszámának és elérhetőségi idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt köteles a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címen naprakészen hozzáférhetővé tenni. A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget a Szolgáltató – választása szerint:

- i. Számlalevélben (amennyiben a szolgáltató küld ilyet), illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- ii. ha a szolgáltató számlalevelet nem köteles küldeni vagy a számla küldésére nincs mód, mert az értesítésre jogszabály által előírt időpont megelőzi a számlalevél küldésére az Általános Szerződési Feltételek által előírt megküldési időpontot, a Szolgáltató – választása szerint- jogosult:
  - a) az Előfizetőt az előfizetői szolgáltatás jellegéhez igazodóan közvetlen értesítéssel (például szóban, telefonon);
  - b) elektronikus levélben az Előfizető által megjelölt e-mail címen;
  - c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon közzétételre utalással;
  - d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, ez utóbbi esetben egyidejűleg köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az Előfizető hozzájárulása esetén a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus számla

## Általános Szerződési Feltételek

bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére, ez esetben a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt (1) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy (2) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Nem alkalmazható a d) pont szerinti értesítési mód, ha az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési és egyéb kapcsolódó díjak, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:

(1) Az i. pont - számlalevél, számlaértesítő elektronikus levél esetén

- a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások közérthető, áttekinthető, rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek 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,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a módosítást a Szolgáltató indokolja;
- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét (2) az ii. a) – c) pontok (az Előfizetői Szolgáltatás jellegéhez igazodó, továbbá telefonon, SMS-ben, email -ben, egyéb elektronikus hírközlési eszköz útján tett értesítés) esetében:
  - a módosítások hatálybalépésének időpontját;
  - amennyiben lehetséges pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
  - közzétett Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
  - az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

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

A Szolgáltató az Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő a. – c. pont szerinti értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy,

- a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- b) az elektronikus dokumentumban (elektronikus eszköz útján értelmezhető adat együttes) vagy elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levelet, a kézbesítési igazolás alapján – az ellenkező bizonyításáig- úgy kell

tekinteni, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést –az ellenkező bizonyításáig- a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik (7.) napon – az ellenkező bizonyításáig, úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A hatósági eljárás során a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy az Előfizető értesítése megtörtént.

### 8.2.6 Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Amennyiben Szolgáltató általi egyoldalú módosítás az Előfizetőre nézve hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a felmondási idő 8 nap, a Szolgáltató az igénybevett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig számítja fel.

### 8.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve ha a Szolgáltatónak az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult, közvetlen elektronikus levélben (email) vagy közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján kezdeményezni az előfizetői szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett előfizetői szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a felek megállapodása szerint lép hatályba.

A Szolgáltató visszautasíthatja az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető szolgáltatása korlátozva van.

Amennyiben az Előfizető az írásban megkötött szerződés módosítását szóban kezdeményezi, és a kezdeményezés megfelel az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak, és azt a Szolgáltató szóban elfogadja, az előfizetői szerződés az előfizető szerződésmódosítási kezdeményezésének megfelelően módosul.

#### 8.3.1 Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása)

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, vagy egyéb úton történő jogutódlás következtében változás következik be (az „Átírás”). Az előfizető jogviszony átírását személyesen az Ügyfélszolgálaton vagy [www.mobil-adat.hu](http://www.mobil-adat.hu)-ról letölthető nyomtatványok kitöltésével, írásban kérheti. Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt

követelményeknek.

Az átírás automatikusan az Előfizető számláján lévő egyenleg átruházását is magában foglalja. Az átírásra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását. Az átírási kérelem elfogadása esetén annak teljesítési határideje az átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 nap. Szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Az átírás díját az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza. Az átírás eredményeképpen az átírás napjától a jogutód válik az Előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé.

## **9 Adatkezelés, adatbiztonság**

### **9.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, társulásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

A Szolgáltató által kezelt előfizetői, és számlafizetői adatok fajtáit, azok kezelésének, harmadik fél részére történő továbbításának célját, az adatkezelés jogalapját, az adatok Szolgáltatónál történő tárolási időtartamát a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **9.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

#### **9.2.1 Bejelentés az Adatvédelmi Nyilvántartásba**

A Mobil Adat Kft. a jogszabályok által előírt adatkezelést, feldolgozást az Adatvédelmi Biztos Hivatala által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásba bejelentette.

#### **9.2.2 Az adatbiztonság biztosítása a Szolgáltatónál**

A Szolgáltató a szolgáltatással, továbbá hálózatának üzemeltetéséhez kapcsolódóan tudomására jutott és kezelt előfizetői személyes adatok (előfizetői azonosító adatok, a Szolgáltató hálózatán továbbított közlések, a közlésekkel összefüggésben keletkező forgalmi adatok, számlázási és díjtarozási adatok, helymeghatározási adatok, stb.) bizalmasságát a mindenkor hatályos jogszabályok, így különösen az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) 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 azonosító-kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá az egyéb kapcsolatos magyarországi jogszabályok és az Európai Unió vonatkozó előírásainak betartása mellett védi, mely védelmi intézkedéseket Szolgáltató érvényre juttat az ilyen adatok harmadik fél általi kezelését vagy feldolgozását érintő, Szolgáltató által kötött magánjogi szerződésekben is.

A Szolgáltatónál alkalmazott adatbiztonsági műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a Hatóság iránymutatása szerinti legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet nyújtanak.

A Szolgáltató rendszeresen ellenőrizteti és vizsgálja rendszereit és adatkezelési eljárásait mind adatbiztonsági, mind minőség biztosítási szempontból. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem



ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató az általa nyújtott tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

### 9.2.3 Harmadik fél általi adatfeldolgozás és adatkezelés

Ha a Szolgáltató a kezelésében lévő személyes adatok feldolgozásának egyes elemeit külső partnerrel végezteti, olyan partnerekkel szerződik, akik a Szolgáltatóval azonos szintűen gondoskodnak a személyes adatok biztonságáról, védelméről.

### 9.2.4 A személyes adatok kezelésének jogalapja

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait kizárólag jogszabály felhatalmazása vagy az adattulajdonos hozzájárulása esetén kezeli. A Szolgáltató az érintett személy kérelmére indult eljárásban az érintett személy szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását vélelmezi és megadottnak tekinti. Ha az érintett fizikai okból vagy cselekvőképtelensége folytán nem képes hozzájárulását adni adatai kezeléséhez, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint katasztrófa- vagy sürgősségi helyzet elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a Szolgáltató jogosult az érintett személy személyes adatainak kezelésére, beleértve annak különleges adatait is.

### 9.2.5 A személyes adatok megsértése

A személyes adatok megsértését jelenti a Szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés. A Szolgáltató a személyes adatok megsértését haladéktalanul bejelenti a Hatóságnak.

Amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt vagy más magánszemélyt személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében.

Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára. Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló Szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az Előfizetőnek szóló értesítés kötelezően tartalmazza a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat. Ebben az esetben a szolgáltató továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítésben

a Szolgáltató ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására a Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

A Szolgáltató nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a megtett korrekciós intézkedéseket. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy a szolgáltató a rendelkezéseknek megfelelt-e, vagy sem. A Szolgáltató által vezetett nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

#### 9.2.6 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a változások Előfizető általi haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem felel, azonban a Szolgáltató követelheti az Előfizetőtől az Előfizető szerződésszegésére tekintettel felmerülő kárának megtérítését.

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az Előfizető Szolgáltató által kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az adattovábbításra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség öt évnél rövidebb nem lehet. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapíthat meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett. A kért tájékoztatást a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt törvény lehetővé teszi. A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó adatállományában az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés megkötésekor tett nyilatkozata szerint kezeli. Ha az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelésre vonatkozó korábban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja.

Az Előfizető az adatvédelmi nyilatkozatokban adott hozzájárulását a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára eljuttatott írásbeli nyilatkozatával bármikor visszavonhatja, kérheti továbbá a hozzájárulása alapján a Szolgáltatónál kezelt adatai törlését. Az Előfizető bármikor kérheti Szolgáltatótól a Szolgáltató által kezelt személyes adatainak helyesbítését.

Adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával az érintett Előfizető fordulhat:

- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához,
- a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez: A Szolgáltató üzemeltetési vezetője  
Mobil Adat Kft. 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III/1.
- a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (Hatóság),
- az Adatvédelmi Biztos Hivatalához.

Az Előfizető vagy felhasználó a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak Szolgáltató általi megsértése esetén a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat.

## **10 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, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

Az Előfizető az Előfizetői szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen, ha a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek - szóban a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a értékesítési pontokon ([www.mobil-adat.hu](http://www.mobil-adat.hu)) személyesen, levélben, e-mailben teheti meg (Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja).

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg az Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 8., 9. pontjában foglalt szabályok szerint módosíthat.

A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 9.1 pontja, továbbá 2. melléklete ad részletes iránymutatást. Az egyes nyilatkozatok megtételének részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete tartalmazza. Nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

Az előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül is adhat le szóban a Szolgáltatás megrendelésére, módosítására vonatkozó jognyilatkozatot. Ennek előfeltétele, hogy az előfizető a hívás során csak az általa ismert 6 jegyű ügyfél-azonosítójával egyértelműen azonosítja magát. Az ügyfél-azonosító elfelejtése esetén a Szolgáltató másik 6 jegyű ügyfél-azonosítót küld az előfizető szerződéskötéskor megadott mobil számára. A telefonos hívásokat a későbbi visszakereshetőség érdekében a telefonos Ügyfélszolgálat minden esetben rögzíti.

## **11 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei:

**11.1 Közös megegyezés: Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak írásban.**

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

### **11.3 Az Előfizető felmondása**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést csak írásban jogosult felmondani. A ráutaló magatartással történő felmondás nem értelmezhető. Az írásbeli felmondási jog a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatára beküldött felmondó levél útján gyakorolható.

Az írásbeli felmondás esetén Előfizető köteles a felmondást ellátni cégszerű saját aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: felmondani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve.

Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az írásban történő felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a

Szolgáltató átveszi. A felmondási időtartam – azaz a felmondás Szolgáltatóval való közlésének időpontja és az előfizetői jogviszony megszűnésének időpontja közötti időtartam – alatt keletkező díjakat (a havi előfizetési díj illetve egyéb havidíj időarányos részét és a forgalmi díjakat) a Szolgáltató az Előfizetőnek kiszámlázza.

#### **11.4 Az Előfizető elállása**

11.4.1 Az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállást ellátni saját kezű aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: az elállással érintett előfizetés(ek)hez tartozó ügyfélbiztonsági kód, előfizető neve.

11.4.2 Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

#### **11.5 Szolgáltató általi felmondás**

##### **11.5.1 A felmondás közlésének módja**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az alábbiak szerint küldi meg:

- írásban, térti-vevényes levélben, vagy amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy
- elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

##### **11.5.2 A Szolgáltató általi 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 erről a körülményről és a követendő eljárásról.

11.5.3 Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

11.5.4 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést a 11.6.1 - 11.6.3 pontban meghatározott feltételek szerint 30 (harminc) napos határidővel mondhatja fel, ha

- az előfizető bármely módon akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- amennyiben az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6. pontjában meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára,
- ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a

## Általános Szerződési Feltételek

szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,

- az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,

- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag, ha

- a) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használja;
- b) a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető- vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;
- c) alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik,
- d) az Előfizető a szolgáltatások igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez.

11.5.5 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő 2. (második) értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az 5,000 Ft-ot, azaz ötezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult az Általános Szerződési Feltételek jelen 11.6.5 pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek 6.2.4.1 pont szerinti díjreklamációját a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

11.5.6 Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.5.5. pontokban meghatározottak kivételével 60 (hatvan) nap.

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

11.5.8 Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Általános Szerződési Feltételek 5.1.6.2. pontjában megfogalmazott esetben, amennyiben a 30 (harminc) napos határidő lejárt.

11.5.9 A Szolgáltató jogosult felmondani az Előfizetővel kötött valamennyi Előfizetői Szerződést, amennyiben Előfizető megszegi 13.2.2. pontjában foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ez esetben 60 (hatvan) nap.

11.5.10 A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét,

illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.5.11 A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

11.5.12 A Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal, minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az állam a piaci viszonyokat nagymértékben befolyásolóan beavatkozó intézkedéseket hoz, vagy a nagy mobilszolgáltatók közül bármelyik, amelyik hálózatán keresztül az előfizetői szerződés teljesítése során adatforgalom valósul meg, kivonul Magyarországról.

## **11.6 Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor**

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

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

11.6.3 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vele szemben a Szolgáltatás igénybevételeiből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnése nem az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt.

11.6.4 Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az Előfizető bejelenti, hogy az Előfizetői Szerződést álképviselő kötötte meg, és a hatósági vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor visszaélés történt, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést semmisnek tekinti. Az igénybevett szolgáltatás ellenértékét a Szolgáltató nem téríti vissza.

Az Előfizetői Szerződésből eredő igényeinek érvényesítését a Szolgáltató az illetékes hatóság eljárásának jogerős (amennyiben értelmezhető) lezárultáig felfüggeszti. A bejelentés megtételéhez szükséges a rendőrségi jegyzőkönyv vagy feljelentés másolata arról, hogy az Előfizető személyazonosításra alkalmas okmányait az Előfizetői Szerződés megkötése előtt elvesztette, illetve azokat ellopták, vagy arról, hogy az Előfizető adataival visszaélve, vagy bűncselekményt elkövetésével kötöttek Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval.

11.6.5 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés bármilyen okból történő megszűnése, vagy akár egyetlen SIM chipre vonatkozó szolgáltatás megszűnése esetén az érintett SIM chip 1 hónapos türelmi idő elteltével visszavonhatatlanul kitiltásra kerül a hálózathoz, visszaaktiválása nem lehetséges. Ez azt eredményezi, hogy az adott pénztárgépet csak AEE egység cseréje után lesz ismét képes adatkommunikációra.

## **12 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztást összhangban a rá vonatkozó szabályozással.

## **13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni. A felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli. Az Előfizető – a kármegelőzési illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

### **13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

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

#### **13.2.2 Egyéb kötelezettségek**

a) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.

b) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.

c) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá a 6.1. és 6.2. pont szerinti előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondani. (Eht. 134. § (11) bek. alapján).

### **13.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

13.3.1 A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a

## *Általános Szerződési Feltételek*

károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

13.3.2 Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

13.3.3 Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

13.3.4 Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő szolgáltatás-kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége kizárt.

13.3.5 Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató, illetve megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

### **13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

13.4.1 Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, a szerződéskötési képessége korlátozva nincs.

13.4.2 Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés megtételével és kezelésével kapcsolatos tudnivalókat az Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

Hatálybalépés: 2014. január 02.



## **1.sz. Melléklet Díjszabások**

Minden felsorolt díj nettó díj, amit számlázáskor a mindenkor hatályos ÁFA terhel.

1. Kiskasszás adatcsomag (10 MB adatforgalmat tartalmaz): Havidíj: 1.500,- Ft / SIM chip
2. PC Kasszás adatcsomag: Havidíj: 2.500,- Ft / SIM chip
4. A fenti fix hatósági ár a következő szolgáltatásokat tartalmazza:
  - a) az állami adóhatósággal az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító távközlési szolgáltatás;
  - b) az online pénztárgépek részét képező adóügyi ellenőrző egységbe épített SIM rendelkezésre bocsátása;
  - c) az állami adóhatóság részére az online pénztárgép, adóügyi ellenőrző egység, SIM és üzemeltető logikai összerendezése, az erre vonatkozó adatbázis karbantartása;
  - d) az állami adóhatósággal történő adatkapcsolat titkosítása;
  - e) a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása;
  - f) az ügyfélszolgálat biztosítása az üzemeltető részére;
  - g) az adatkapcsolat hibája esetén a szolgáltatáshoz kapcsolódó és a szolgáltató érdekkörébe tartozó technikai segítségnyújtás;
- a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése;
5. Késedelmes díjfizetés esetén az előfizető kamat fizetésére köteles, amelynek mértéke: 12%
6. Ügyfél külön kérésére számla újraküldés eseti díja: 700,- Ft / levélküldemény. Az ügyfélszolgálaton, az ügyfél személyes kérésére a számla kinyomtatása: 0,- Ft
7. Téves hibabejelentés miatti kiszállás díja: 15.000 Ft

Hatályba lépés: 2014. január 02.

## 2. sz. melléklet Adatvédelmi szabályzat

### A Mobil Adat Kft.

#### előfizetői adatainak kezeléséről

A Mobil Adat Kft. 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 azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendeletben, továbbá az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletben foglalt tájékoztatási kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

A Mobil Adat Kft., mint Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban tudomására jutott személyes adatokat, továbbá üzleti titkokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre, elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (továbbiakban: ESzRSz), 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 azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.), a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, továbbá egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai szerint kezeli.

#### Fogalmak

**Előfizető:** az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság (vállalkozás), ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is, akivel a Szolgáltató az Előfizetői szerződést megkötöti vagy megkötötte.

**Személyes adat:** bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) jogi személlyel vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társasággal (érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése;

**Üzleti titok:** a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás, adat, melynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult – ide nem értve a magyar államot - jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.

**I. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA SORÁN KEZELT SZEMÉLYES ADATOK ÉS AZ ADATKEZELÉS ELSŐDLEGES CÉLJA**

**1) A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés**

**létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40255)

- a) az Előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, pénzforgalmi számlaszáma
- b) Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe,
- d) Előfizető törvényes képviselőjének születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, adószáma;
- e) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek:
  - ea) elektronikus levelezési cím,
  - eb) postai levelezési cím,
  - ec) telefonszám(ok),
- f) Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa, okmány száma

**2) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások díjainak számlázása, továbbá a díjak beszedése céljából kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40256)

- a) az I.1) bekezdés a) – f) pontok szerinti adatok,
- b) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- c) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- d) az Előfizető által igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

**3) A Szolgáltató által nyújtott nem beszéd (egyéb szolgáltatás) célú szolgáltatás díjának meghatározása és a számla, továbbá a tételes számlamelléklet előállítására céljából kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40256)

- a) az I.1) bekezdés a) – f) pontok szerinti adatok,
- b) az Előfizető SIM chip száma vagy egyéb azonosítója,
- c) Előfizetői végberendezés típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) a szolgáltatás időtartama,
- f) a továbbított adat terjedelme,
- g) a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella azonosítója,
- h) a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI),
- i) IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,
- j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

k) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei

**4) A szolgáltatás nyújtása céljából kezelt egyéb, a szolgáltatás jellege miatt vagy műszaki szempontból elengedhetetlenül szükséges személyes adatok**

**Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához szükséges adatok helymeghatározás esetén** (adatkezelési azonosító: 40257)

a) A Szolgáltató hálózatában feldolgozott mindazon adatok, amelyek a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői végkészülék földrajzi helyének meghatározására alkalmasak.

**Szolgáltatás nyújtás vagy személyes adat igénylés teljesítését megelőző jogosultság ellenőrzés esetén** (adatkezelési azonosító: 40259)

b) jogi személy vagy jogi személyiség nélküli társaság által regisztrált biztonsági kód,

c) szolgáltatáshoz és jogi személyhez vagy jogi személyiség nélküli társasághoz regisztrált azonosító,

d) jogi személyhez vagy jogi személyiség nélküli társasághoz regisztrált „aranykérdések” és „aranyválaszok”,

e) jogi személy vagy jogi személyiség nélküli társaság használatában lévő és általa regisztrált, visszaigazoló kód fogadására megjelölt kommunikációs csatorna és azonosítója (pl.: e-mail cím),

**Értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges adatok a szolgáltatáshoz használt készülék vagy végberendezés, továbbá megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, illetőleg adatok mentése, visszaállítása esetén**

f) a használt készülék vagy végberendezés típusa és azonosító adatai,

g) a használt készülék vagy végberendezés szolgáltatás specifikus azonosító adatai (például szolgáltatás azonosító) és paramétereit,

h) a használt készülékben vagy végberendezésben tárolt adatok.

**5) A díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadása céljából a Szolgáltató által, vagy több más szolgáltatóval közösen létrehozott, adatállományban kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40260)

a) az I.1) bekezdés a) - f) pontok szerinti adatok,

b) az adatállományba helyezés indoklása.

**6) Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatának, illetve az ilyen használat megkísérlésének bizonyítása és dokumentálása céljából kezelt személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40261)

a) az I.1) bekezdés a) - f) pontok szerinti adatok,

b) A jogsértően használt, vagy használni megkísérelt készülékben detektált Előfizetői SIM chip száma vagy egyéb azonosítója,

c) A jogsértően használt, vagy használni megkísérelt készülék típusa,

d) A jogsértő készülékhasználat során létrejött szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó

hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,

**7) Az Előfizető hozzájárulásához kötött adatkezelési célok és a kapcsolódó személyes adatok** (adatkezelési azonosító: 40264 és 40265)

- a) az Előfizetői névjegyzék kezelése
  - aa) cégnév,
  - ab) telefonszám,
  - ac) székhely nyilvánosságra szánt része,
  - ad) végberendezés felhasználás módja (igény esetén, telefon/fax),
  - ae) főtevékenység
- b) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó szolgáltatások nyújtása
  - ba) bázisállomás címe,
  - bb) vagy geo-koordináta,
- c) közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás,
  - ca) cégnév,
  - cb) postai cím,
  - cc) elektronikus cím,
  - cd) telefonszám,
- d) a tételes számlamelléklet igénylése
  - da) cégnév,
  - db) számlacím,
  - dc) telefonszám
  - dd) más az Előfizető által önként megadott adat,
- e) értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy a Szolgáltató saját üzletszerzése
  - ea) az I.1) bekezdés a)-f) pontok szerinti adatok,
  - eb) az Előfizető SIM chip száma vagy egyéb azonosítója,
  - ec) Előfizetői végberendezés típusa,
  - ed) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
  - ee) a továbbított adat terjedelme,
  - ef) a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella azonosítója,
  - eg) a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI),
  - eh) IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,
  - ei) szolgáltatás dátuma,
  - ej) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
  - ek) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei

## **II. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGCÍME**

- 1) A Szolgáltató az Előfizetők adatait jogszabályi felhatalmazás, illetőleg kötelezettség alapján kezeli. Ennek megfelelően a Szolgáltató
  - a) az Eht. 129.§ (5) bekezdés a) pontja és az ESzRSz 7.§ (1) bekezdés a) pontja szerint jogszabályi felhatalmazás alapján kezeli az I. 1) bekezdés szerinti adatokat,
  - b) az Eht. 47.§ (13) szerint előírt törvényi kötelezettség teljesíthetősége alapján kezeli az I. 1) bekezdés a) - f) pontok szerinti adatokat,
  - c) az Eht. 157.§ (2) bekezdés a) - d) és h) - i) pontok szerint törvényi felhatalmazás alapján kezeli az I. 2) bekezdés szerinti adatokat,
  - d) az Eht. 157.§ (2) bekezdés a)-i) pontjai és az ESzRSz 13.§ (2) bekezdése szerint jogszabályi felhatalmazás alapján kezeli az I. 3) bekezdés szerinti adatokat,
  - e) az Eht. 154.§ (3) bekezdése szerint törvényi felhatalmazás alapján kezeli az I. 4) bekezdés,
  - f) az Eht. 158.§ (2) bekezdése szerint törvényi felhatalmazással kezeli az I. 5) bekezdés szerinti adatokat,
  - g) az Eht. 157.§ (2) bekezdés k) pontja szerint törvényi felhatalmazás alapján kezeli az I. 6) bekezdés szerinti adatokat,
  - h) az Eht. 141.§ (2) bekezdés szerint törvényi kötelezettség alapján kezeli az I. 7) bekezdés a) - h) pontok szerinti adatokat,
  - i) az Eht. 141.§ (1) és az ESzRSz 10.§ (1) bekezdés szerinti jogszabályi kötelezettség alapján kezeli az I. 7) bekezdés szerinti adatokat,
  - j) az Eht. 138. § (10) bekezdés és a Fogyasztóvédelmi törvény (továbbiakban Fgytv.)  
17/B. § (3) bekezdés szerinti jogszabályi kötelezettség alapján kezeli az I. 7) bekezdés szerinti adatokat
- 2) A Szolgáltató az Előfizetők előzetesen tájékozott, önkéntes és egyértelmű hozzájárulása esetén kezeli az I. 7) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató az érintett személy mindenkorai rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- 3) A Szolgáltató az Eht. 156. § (14) bekezdése szerinti törvényi rendelkezés alapján az Előfizető előzetes hozzájárulása esetén, egyébként pedig az Eht. 156. § (16) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján kezeli az I. 4) bekezdés e) pontban szereplő adatokat.
- 4) Az Avt. 3. § (8) bekezdése, továbbá az Eht. 156.§ (17) bekezdése szerint a Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető vagy felhasználó saját érdekeinek vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, továbbá katasztrófa-, illetve sürgősségi helyzet elhárítása vagy megelőzése céljából az elengedhetetlenül szükséges mértékben akkor is kezelje az I. 1) – 7) pontokban felsorolt adatkörökbe tartozó és a Szolgáltató rendelkezésére álló személyes adatokat, ha az adatok kezelhetősége tekintetében rendelkezésre jogosult személy fizikai cselekvőképzetlensége folytán nem képes hozzájárulását adni adatai kezeléséhez.

### III. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK, MEGŐRZÉSÉNEK IDŐTARTAMA

- 1) Az Eht. 143.§ (2), 157.§ (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató
  - a) az I. 1) bekezdésben és az I. 4) bekezdés a) – d) és f) – h) pontokban felsorolt adatokat legfeljebb az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig, díjfizetési vagy egyéb jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli,
  - b) az I. 2) és I. 3) bekezdésben felsorolt számlázási és forgalmazási adatokat legfeljebb a számla teljesítésének határidejét követő, vagy – előre fizetett szolgáltatások esetén – a szolgáltatás nyújtását követő egy évig, díjfizetési vagy egyéb jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli,
- 2) Az I. 4) bekezdés e) pont szerinti helymeghatározási adatokat, továbbá az I. 7) bekezdés e) pontja szerinti adatokat a Mobil Adat Kft. kizárólag csak olyan mértékben és időtartamig őrzi meg, amely elengedhetetlenül szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához, illetve az értékesítéshez, vagy amelyhez az Előfizető előzetesen hozzájárult
- 3) A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-ban előírt rendelkezések alapján a Szolgáltató 8 évig köteles megőrizni a könyvviteli elszámolását közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatokat, továbbá e bizonylatokat közvetve vagy közvetlenül alátámasztó analitikus és részletező nyilvántartásokat, adatokat. E törvényi rendelkezés teljesítéséhez Szolgáltató 8 évig tárolja és kezeli
  - c) az Előfizető felé kibocsátott számlákat és/vagy azok elektronikus másolatait,
  - d) Előfizető azon forgalmazási és egyéb azonosító – a hírközlési szolgáltatás Előfizető általi igénybevételével összefüggésben a Szolgáltatónál rendelkezésre álló – adatait, amelyek a Szolgáltató könyvviteli elszámolásában felhasznált bizonylato(ka)t támasztanak alá.
- 4) Az Eht. 158.§ (5) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató legfeljebb egy évig kezeli az I. 5) bekezdés szerinti adatokat.
- 5) Az Eht. 157. § (2) bekezdés k) pontjában foglaltaknak megfelelően az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló – I. 6) bekezdés szerinti – adatokat a Szolgáltató az adatok keletkezését követően legfeljebb egy évig kezeli
- 6) Az Eht. 138. § (10) bekezdés alapján a hiba- vagy panaszbejelentés és – vizsgálat során elektronikusan rögzített – I. 7) bekezdés szerinti – személyes adatokat a Szolgáltató a hibabejelentéstől számított legalább egy évig, továbbá az Eht. 141. § (2) h) bekezdése, valamint az Fgytv. 17/B (3) bekezdése alapján a hangfelvételt a rögzítéstől számított legalább egy évig őrzi meg, de legfeljebb öt évig tárolja.
- 7) Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, ügyészek, bíróságok részére történő adatszolgáltatás biztosításához a Szolgáltató

a) az I. 7. bekezdésben felsorolt adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig őrzi meg,

8) A Szolgáltató az I. 7) bekezdés szerinti céllal kezelt és ott felsorolt adatokat az Előfizetőnek az adatkezeléshez adott önkéntes és egyértelmű hozzájárulásának visszavonásáig, annak hiányában legfeljebb a III. 1) bekezdés a) pont szerinti időtartamig kezeli.

9) Nyomozó hatóságok kezdeményezésére – a tevékenységüket szabályozó külön törvényekben foglalt esetekben és feltételekkel – az adatmegőrzés céljának megfelelő mértékben és ideig a Szolgáltató köteles a számítástechnikai rendszereiben tárolt adatokat a III. 1) – III. 9) bekezdésekben megadott időtartamon túl is megőrizni.

#### **IV. A SZEMÉLYES ADATOK HARMADIK FÉL RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ ÁTADÁSÁNAK, TOVÁBBÍTÁSÁNAK FELTÉLEI, MÓDJA**

1) Az Eht. 157. § (9)-(10) bekezdései alapján a Szolgáltató az I. 1) bekezdés a) és f) pontja, az I. 3) bekezdés b) – k) pontjai és az I. 6) bekezdés b) – d) pontjai adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,

b) jogszabály alapján számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogosult szervek részére,

c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, ügyészek, valamint bíróságok részére,

d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény szerint a végrehajtó részére.

A jelen pont szerint átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat, átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

2) Az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében a Szolgáltató jogosult átadni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének az I. 1) és 3) bekezdés szerinti adatkörbe tartozó alábbi adatokat:

a) az Előfizető cégneve;

b) az Előfizető székhelye,

c) az Előfizető nyilvántartási száma,

d) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

3) Az Eht. 158. §-ban rögzített feltételek fennállása esetén (pl. az Előfizető kár okozása céljából a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekedett, különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) az I. 5) bekezdésben felsorolt adatokat a Szolgáltató jogosult másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg más szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni. A Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt az ilyen jellegű adatátadás



tényéről.

- 4) Az I. 5) bekezdés szerinti céllal létrehozott közös adatbázisba (a továbbiakban e pontban: közös adatbázis) továbbított adatokhoz a Vodafone Magyarország zrt, a Magyar Telecom Nyrt. és a Telenor Magyarország Zrt. (a Mobil Adat Kft-vel együtt e pontban a továbbiakban: szolgáltatók) férhet hozzá.

**A közös adatbázisból adatot igényelhet továbbá:**

- a) a IV.1) bekezdés c) pontban és a IV. 2) bekezdésben meghatározott szervek, illetőleg hatóságok,
- b) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

**Az Előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha**

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely
- b) egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- c) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.
- d) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- e) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- f) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

**A közös adatbázisban szereplő személyek tekintetében a közös adatbázishoz hozzáférő szolgáltatók az alábbi döntéseket hozhatják:**

- a) az előfizetői szerződéskötés megtagadása, vagy
- b) az előfizetői szerződéskötés megkötésének letéti díj megfizetéséhez kötése.

**Az adatainak a közös adatbázisba vitele elleni panaszával az érintett fordulhat:**

- a) az adatot a közös adatbázisba továbbító szolgáltató Ügyfélszolgálatához,
- b) az adatot a közös adatbázisba továbbító szolgáltató adatvédelmi felelőséhez (a Mobil Adat Kft. adatvédelmi felelőse: üzemeltetési vezető)
- c) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (Hatóság),
- d) az Adatvédelmi Biztos Hivatalához.

**Az Előfizető vagy felhasználó a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak Szolgáltató általi megsértése esetén a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat.**

**A közös adatbázis adatkezelője és adatfeldolgozója a: EuroMACC Kft. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b).**

- 5) Az Avt. 3. § (8) bekezdése, továbbá az Eht. 156.§ (17) bekezdése szerint a Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető saját érdekeinek, vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, továbbá katasztrófa-, illetve sürgősségi helyzet elhárítása, vagy megelőzése céljából az elengedhetetlenül szükséges mértékben akkor is átadhassa harmadik félnek az I. 1) – I. 7) pontokban felsorolt adatkörökbe tartozó és a Szolgáltató rendelkezésére álló személyes adatokat, ha az adatok kezelhetősége tekintetében rendelkezésre jogosult személy fizikai cselekvőképtelensége folytán nem képes hozzájárulását adni adatai harmadik fél részére történő kiadásához.
- 6) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:
- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
  - b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
  - c) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
  - d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
  - e) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.
- 7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás keretében és a kérelmükben foglaltaknak megfelelően:
- a) A Szolgáltató az I. 7) bekezdésben felsorolt, törvényi kötelezettség alapján megőrzött adatokból adatszolgáltatást teljesít e szervezetek részére (Eht. 159/A § (1) bekezdése),
  - b) A Szolgáltató megállapítja és továbbítja e szervezetek részére az Előfizetővel kapcsolatos helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdése).
- 8) A Szolgáltató a hatályos jogszabályok alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre vagy titkos adatszerzésre törvényben felhatalmazott szervezetekkel valamint a frekvenciagazdálkodó hatóságokkal, amelyek törvényben meghatározott esetekben, feltételekkel és garanciákkal a Szolgáltató hálózatán továbbított közléseket (beszéd- és adatforgalmazást) megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a

küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módon beavatkozhatnak.

**V. RÉSZLETES SZÁMLAMELLÉKLET KEZELÉSÉNEK FELTÉTELEI, MÓDJA**

A Szolgáltató, amennyiben Előfizetői megrendelésre részletes számla mellékletet, kimutatást szolgáltat abból a célból, hogy Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon, továbbá az Előfizető által tett önkéntes és egyértelmű nyilatkozat alapján tünteti fel a forgalmazási és számlázási adatokat.

Hatályba lépés: 2014. január 02.