Telenor Magyarország Zrt.

Általános Szerződési Feltételek

előfizetői szolgáltatáshoz

(Mobil rádiótelefon, Mobil Internet és Műsorterjesztési szolgáltatás)

Hatályos: 2018. május 25-étől

Készítés időpontja: 2018.05.14.

A HIVATKOZOTT LEGFONTOSABB JOGSZABÁLYOK

Eht.:	2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
Eszr.:	2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
Akr.:	4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról
Infotv.:	2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
Szhr.:	2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól
Fgytv.:	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Fszr.:	45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
Ekertv.:	2001. évi CVIII. tv. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
Ptk.:	1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv) *a 2014.03.15-ét megelőzően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában*
új Ptk.:	*2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) a 2014.03.15-ét követően megkötött előfizetői szerződések vonatkozásában*
KKV tv.:	2004. évi XXXIV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról
Btk.:	2012. évi C. törvény (Büntető Törvénykönyv)
Dtv.:	2007. évi LXXIV. törvény a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól
ANFT:	3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG 8

1.1. A szolgáltató neve és címe 8
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 8
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 8
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 9
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 9
1.6. Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások 9
1.6.1. **Az ÁSZF-ben található alapfogalmak ABC sorrendben az alábbiak:** 9

1.6.2. **Egyéb tájékoztatások:** 17

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 18

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás; a Telenor előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatának tartalmi elemei, ha a Szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentéssel egyidejűleg nem kerül sor szerződéskötésre 18
2.1.1. Üzletben történő írásbeli szerződéskötés 20

2.1.2. Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés 22

2.1.2.1. Telefonos Expressz regisztráció – speciális szabályok 23

2.1.2.2. Online Expressz regisztráció – speciális szabályok 23

2.1.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés 24

2.1.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés 24

2.1.5. Üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés 25

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája ... 26
2.2.1. ***Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 26

2.2.2. ***Expressz csomagra történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 27

2.2.3. ***Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos, valamint internetes felületen keresztül történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 27

2.2.4. ***Ráutaló magatartással történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*** 27

2.3. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, estleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 27
2.4. A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva 28
2.4.1. ***Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés esetén*** 28

2.4.2. ***Expressz csomagra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén*** 28

2.4.3. ***Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén*** 29

2.4.4. ***Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén*** 29

2.5. A Szolgáltatás nyújtás megkezdését követő 14 napon belüli, szolgáltatás-minőségi probléma miatti Előfizető általi rendkívüli felmondás feltételei 29
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA 30
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 30
3.1.1. ***Alapszolgáltatások*** 30
3.1.2. ***Kiegészítő szolgáltatások*** 32
3.1.3. ***Műsorterjesztési szolgáltatás*** 32
3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 33
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás 34
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 35
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA 35
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei 35
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése 36
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 37
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 37
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 38
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 38
5.1.1. ***Szolgáltató általi szüneteltetés*** 38
5.1.2. ***Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés*** 39
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 41
5.2.1. **Hálózatműködés akadályozása, veszélyeztetése** 42
5.2.2. **Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása** 42
5.2.3. **Díjtartozás miatti korlátozás** 43
5.2.4. **Magas forgalom** 43
5.2.5. **A megtévesztés (az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos lényeges adatok vizsgálatának eredménye) miatti korlátozás részletes szabályai** 46
5.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 47
5.3.1. *Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés* 47
5.3.2. *Megtévesztés esetén alkalmazható felfüggesztés* 47
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 48
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 48
6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén 49
6.2.1. Panasz bejelentése 49
6.2.2. Hibabejelentés 49

6.2.3. Kártérítési igény bejelentése 49

6.2.4. Előfizető rendkívüli felmondása 49

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 49

6.3.1. **A panaszkezelés általános szabályai** 49

6.3.2. **Díjreklamáció speciális szabályai** 50

6.3.3. **Kártérítési igények intézésének speciális szabályai** 50

6.4. Az Ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 51

6.4.1. **ÉRTÉKESÍTÉSI PONTOK** 51

6.4.2. **TELEFON** 51

6.4.3. **INTERNET** 52

6.4.4. **EGYÉB** 53

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 54

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 54

6.6.1. Békéltető testület 54

6.6.2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB”) 54

6.6.3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”) 55

6.6.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”) 55

6.6.5. Gazdasági Versenyhivatal („GVH”) 55

6.6.6. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH”) 55

6.6.7. Bírósági út 55

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR 56

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 56

7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények 56

7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás 60

7.1.3. Díjfizetési kötelezettség, díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja 60

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 69

7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok 69

7.2.2. Előleg útján történő díjfizetés 70

7.2.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetés 70

7.2.4. Speciális rendelkezések Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén 71

7.2.5. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez 71

7.2.6. Speciális rendelkezések internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával történő fizetés esetén: 72

7.2.7. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén 73

7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg, illetve Hitelkeret kapcsán 73

7.3. A kártérítési eljárás szabályai 74
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 74
7.4.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér 75

7.4.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér 76

7.4.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér 76

7.4.4. Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér 76

7.4.5. Számhordozás meghiúsulása a Telenorra visszavezethető okból 77

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 77

8.1. A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok 77
8.2. A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek 78
8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek 78
8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata 79
8.4.1. Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltatónál mint átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenorhoz) 80

8.4.2. Számhordozás kezdeményezése az átvevő szolgáltatónál (számhordozás a Telenortól, mely esetben a Telenor az átadó) 81

8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések 82
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 83

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama Számlás Előfizetés esetén 83
9.2. Az Előfizetői Szerződés időtartama Kártyás Előfizetés esetén 83
9.3. Az Előfizetői Szerződés időtartama Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén. 84
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 84

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 87
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 87
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) 87

11.1. Előfizetői névjegyzék, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése 87
11.2. Számlás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése .. 88
11.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése 89
11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása 89
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 89

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 90
12.1.1. A Telenor által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás 90
12.1.2. A Telenor általi egyoldalú szerződésmódosítás 90
12.1.3. Értesítés és egyéb rendelkezések a Telenor által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosításra 92
12.1.4. Az előfizetői hívószám Telenor általi megváltoztatása 95
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 95
12.2.1. Előfizetői adat(ok) módosítása 95
12.2.2. Átírás (változás az Előfizető személyében) 95
12.2.3. Áttérés 96
12.2.4. Tarifacsomag-váltás 96
12.2.5. Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása 96
12.2.6. Hívószám cseréje 96
12.2.7. SIM-kártya cseréje vagy pótlása 96
12.2.8. Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése 97
12.2.9. Előfizetői Szerződés egyéb módosítása 97
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 97
12.3.1. Általános rendelkezések 97
12.3.2. Speciális rendelkezések 98
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 100
12.4.1. Általános rendelkezések 100
12.4.2. Speciális rendelkezések 101
12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek 102
12.5.1. Jogszabályok által rendelt további megszűnési esetek 102
12.5.2. Felek rendelkezésén alapuló további megszűnési esetek 103
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI 105
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 105
13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata 105
13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 106
13.3.1. A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek 106
13.3.2. A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek 107
13.3.3. Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai 107
13.4. Az adatváltozás bejelentése 107
14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS 108
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A)

BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA..... 108

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A szolgáltató neve és címe

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

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

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

Cím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.
Nyitvatartási idő: H–P: 9:00–19:00

Telefonos elérhetőségek:

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

Online ügyfélszolgálat elérhetőségei:

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

Központi fax szám: +361/464-6111, +361/464-6171

A Telenor egyéb Ügyfélszolgálati Pontjainak (és Értékesítési Partnereinek) elérhetőségei naprakészen megismerhetők a http://www.telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso/ címen.

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

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

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

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

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

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

1.6. Alapfogalmak és egyéb tájékoztatások

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

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

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

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

ÁTADÓ SZOLGÁLTATÓ: Az a mobil előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője hívószámát egy másik mobilszolgáltatóhoz hordozza át.

ÁTVEVŐ SZOLGÁLTATÓ: Az a mobil előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amelyhez az Átadó szolgáltató előfizetője előfizetői szerződés megkötését követően hívószámát áthordozza.

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

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

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

DÍJFIZETÉSI IDŐSZAK: az előfizetés vonatkozásában fennálló olyan időszak, mely azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel. Típusai: Kártyás ciklus és Számlázási ciklus.

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

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

EGYÉNI (LAKOSSÁGI) ELŐFIZETŐ: Az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.
A Telenor mindaddig vélelmezi, hogy az Előfizető egyéni előfizetőként kívánja a Szolgáltatást igénybe venni, amíg az ügyfélszolgálaton személyesen nem nyilatkozik úgy, hogy Üzleti Előfizetőként kéri a nyilvántartását. A nyilatkozat megtételére az Előfizető a szerződés létrejöttét követően bármikor jogosult.
Amennyiben az Üzleti Előfizető szerződéskötéskor nyilatkozik, hogy a KKV tv. 3. § (1) bekezdése értelmében kis- vagy középvállalkozásnak („KKV") minősül, és az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozatával kéri, akkor a Szolgáltató vonatkozásában az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza. Ebben az esetben a KKV a lakossági tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások igénybe vételére jogosult.

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

ELŐFIZETŐ: Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
A Telenor internetes ügyfélszolgálati oldalán, a MyTelenor-on (www.online.telenor.hu), illetőleg a telenor.hu internetes felületen (NetShop) keresztül történő szerződéskötés esetén a Telenor az átvételkor elvégzett személyazonosítással igazolt személyt (vagy meghatalmazással igazolt meghatalmazót) tekinti Előfizetőnek.
Az „Expressz" megjelölésű kártyás szolgáltatásra telefonon, illetve MyTelenor-on keresztül történő szerződéskötés esetén a szerződés érvényesítési határidejéig a Telenor a SIM-kártya mindenkori birtokosát tekinti Előfizetőnek.
Előfizetők csoportosítása: Egyéni (lakossági) Előfizető, Üzleti Előfizető – e csoportokon belül a díjfizetési mód alapján Számlás, Kártyás vagy Új Generációs Kártyás.

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

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

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

- Az EESZ elsősorban az Előfizetőre vonatkozó, a szerződéskötéshez szükséges adatokat, hozzájárulásokat foglalja magában. Az EESZ alatt értendő az Üzleti Előfizetői Szerződés és azok mellékletei is.
- Az ÁSZF az Előfizető és a Telenor közötti jogviszonyt érintő alapvető rendelkezéseket, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Telenor az ÁSZF-et a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően adja ki és teszi közzé. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Telenorra és valamennyi Előfizetőre, továbbá Felhasználóra, aki a Telenor Szolgáltatását igénybe veszi. Az ÁSZF vonatkozik a hatálybalépése előtt létrejött Előfizetői Szerződésekre is. Az ÁSZF alábbi mellékletei az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik:
    - 1/A. melléklet: Számlás Díjszabás
    - 1/B. melléklet: Kártyás és Új Generációs Kártyás Díjszabás („Kártyás Díjszabás")
    - 2. melléklet: Adatkezelési tájékoztató
    - 3. melléklet: Üzleti előfizetői szolgáltatások különös szabályai („Üzleti ÁSZF")
    - 4. melléklet: Akciók részletes leírása („Akciós melléklet")
    - 5. melléklet: Szerződéskötéshez, meghatalmazással történő ügyintézéshez szükséges okmányok („Mit Hozzon Magával")
    - 6. melléklet: Jogorvoslati szervek elérhetőségei

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

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

EMELTDÍJAS SZOLGÁLTATÁS (EDSZ): A 06-91-es, 06-90-es számokon, illetve rövidszámokon elérhető olyan értéknövelt (Mobil-tartalomszolgáltatás), mely közvetített szolgáltatást tartalmaz és különböző távközlési csatornákon nyújtható. Ilyen különösen, de nem kizárólagosan:

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

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

EXPRESSZ CSOMAG: készülékkel (SIM-kártya + eszköz) vagy készülék nélkül (csak SIM-kártya) értékesített olyan Kártyás Előfizetés, melyhez tartozó tarifacsomag neve tartalmazza az „Expressz" megjelölést. A csomagot az Előfizető előre megvásárolta (pl.

hipermarketben, élelmiszerboltokban), de annak igénybevétele érdekében utólag telefonon, illetve a MyTelenor-on keresztül, vagy a felek rendelkezése alapján jelenlévők között írásban lehet szerződést kötni.

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

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

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

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

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

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

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

HAVIDÍJ KÁRTYÁS ELŐFIZETÉS ESETÉN: az Előfizető által az egyes kiegészítő szolgáltatásokért, ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért havonta előre fizetendő díj az Előfizető egyenlegéből a kártyás ciklus első napján teljes egészében

levonásra kerül. A havidíjjal kapcsolatos egyéb számlázási szabályokat a Kártyás Díjszabás tartalmazza.

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

HAVI KERET: A Telenor által automatikusan az Új Generációs Kártyás Előfizető egyenlegére feltöltött, a Kártyás Díjszabásban szereplő tarifacsomagokban meghatározott havi összeg, amely a felek megállapodása alapján automatikusan a ciklus kezdőnapján feltöltésre kerül az Előfizető egyenlegére, és amelynek díját (tarifacsomag havidíjat) az Előfizető köteles a Telenor részére havonta utólag, számla alapján megfizetni. A havi keret összege az adott ciklusban teljes egészében felhasználható.

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

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

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

HŰSÉGVÁLLALÁS: lásd: Határozott idejű előfizetői szerződés.

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

KÁRTYÁS CIKLUS: A kártyás ciklus azt a díjfizetési időszakot jelenti, amelyre az Előfizető az ÁSZF-ben meghatározott havidíjas kiegészítő szolgáltatást megrendelte, és amely idő alatt a havidíj fejében a szolgáltatás igénybe vehető. A ciklus kezdőnapja a szolgáltatások megrendelésének időpontja – de nem szükségszerűen azonos azzal. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.
Az Előfizető kártyás ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, a MyTelenor-on keresztül, valamint a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220) tájékozódhat.

KÁRTYÁS ELŐFIZETŐ: Az az Előfizető, aki előre fizetett díjú mobil rádiótelefon szolgáltatást vesz igénybe (valamennyi díjat egyenlegfeltöltéssel előre fizeti meg).

KÁRTYÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDŐ: A rendelkezésre állási idő az a 30 napos időtartam, amely alatt a Telenor biztosítja a Kártyás Előfizetője részére – ide nem értve az Új Generációs Kártyás Előfizetést –, hogy az egyenlegfeltöltés elmaradása miatt megszűnt jogviszonyát egyenlegfeltöltéssel visszaállítsa. A rendelkezésre állási idő alatt elvégzett feltöltéssel ráutaló magatartással új előfizetői jogviszony jön létre a felek között –

változatlan hívószámra. A megszűnést követő 180 nap leteltével a Telenor az adott hívószámot más előfizetőhöz rendelheti.

KÁRTYASZINTŰ JELSZÓ: A Kártyaszintű jelszó az Előfizető nevén lévő egy konkrét hívószám beazonosítására szolgál, melynek segítségével az adott előfizetéssel kapcsolatos adatok hozzáférhetők, módosíthatók.
A Kártyaszintű jelszó kizárólag 4 számjegyből (arab számok) állhat; nincs lehetőség szóköz, betű és írásjel használatára.

KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁS (KKV): a KKV tv. 3. § (1) bekezdése alapján KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek
a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

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

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

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

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

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

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

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

mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó lefedettségi térképet a Telenor holnapján publikálja, valamint ott 2 évre visszamenőleg elérhetők a korábbi térképek is.

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

MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS: Olyan szolgáltatás, melynek igénybevételével a Szolgáltatás Előfizetője vagy Felhasználója – a Telenor rádiótávközlő hálózatának végpontjához csatlakoztatott berendezésével – Internet Protokollon keresztül a nyilvános internet hálózattal kommunikálni képes, függetlenül attól, hogy az Előfizető havi-, eseti- vagy forgalmi díjat fizet érte.
A mobilinternet csomagok (tarifa- és szolgáltatáscsomagok), illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás külön-külön szolgáltatásként (más SZJ számon) kerülnek feltüntetésre a Telenor által kiállított számlákon.

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

MOBILVÁSÁRLÁS SZOLGÁLTATÁS: Közvetített szolgáltatást tartalmazó szolgáltatás. A MobilVásárlás szolgáltatás keretében a Telenor Előfizetői mobiltelefonjuk segítségével vásárolhatnak meg termékeket és vehetnek igénybe szolgáltatásokat. A Telenor jogosult a jogszabályban és az ÁSZF-ben rögzített módon (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni azokat az árukat és szolgáltatásokat, amelyeket a – jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött Előfizetői Szerződés alapján nyújtott – távközlési szolgáltatással együtt, a saját nevében egy Partnertől vásárolt, valamint jogosult érvényesíteni az ellenértéket az Előfizetővel szemben annak Univerzális egyenlege terhére.
A MobilVásárlás szolgáltatást az Előfizető az előfizetés megszűnéséig veheti igénybe az Univerzális egyenleg feltöltését és/vagy a hitelkeret Telenor általi biztosítását követően. A szolgáltatás Mobil Internet tarifacsomaggal nem vehető igénybe.
Partner: az a Telenorral szerződéses jogviszonyban álló harmadik fél, akinek termékeit, szolgáltatásait az Előfizetők a Telenortól a MobilVásárlás szolgáltatás igénybevétele útján megvásárolják.
A MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit a Díjszabások tartalmazzák.

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

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

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

MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS: internet alapú átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely keretében a Szolgáltató televíziós csatornákat („lineáris”) és lekérhető műsorokat („video on demand”) tesz elérhetővé meglévő

ügyfelei részére csomagokban elérhető ingyenes és havidíjas kiegészítő szolgáltatásként. A szolgáltatás egy része ingyenesen elérhető a Szolgáltató meglévő ügyfelei részére. A szolgáltatás Android és iOS applikáción, valamint személyi számítógépen/laptopon/táblagépen web-es böngészőn elérhető (Telenor MyTv Szolgáltatás).

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

SIM-KÁRTYA: Az Előfizető mobil rádiótelefon-hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya. Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta. A 4G/LTE technológia kizárólag USIM-kártyával érhető el.

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

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

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

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

SZÁMLÁZÁSI CIKLUS: azt a díjfizetési időszakot jelenti, amelyre

- a Számlás Előfizető számla ellenében köteles megfizetni az igénybe vett szolgáltatások díját,
- az Új Generációs Kártyás Előfizető számla ellenében köteles megfizetni a havi keretnek megfelelő összeget, valamint az igénybe venni kívánt kártyás kiegészítő havidíjas szolgáltatásokat (az ezen felüli igénybevétel egyenlegfeltöltés útján lehetséges).

A ciklus kezdőnapja az Előfizetői Szerződés megkötésének, illetve a szolgáltatások megrendelésének napja – de nem szükségszerűen azonos azzal. A ciklus azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel.
Az Előfizető számlázási ciklusának kezdőnapjáról az Értékesítési Pontokon, a MyTelenor-on keresztül, valamint a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatán (1220) tájékozódhat.

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

SZOLGÁLTATÁS: A Telenor által koncessziós szerződés alapján nyújtott közcélú mobil rádiótelefon szolgáltatás és műsorterjesztési szolgáltatás.

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

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

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

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

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

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

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

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

ÜZLETI ELŐFIZETŐ: Az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

1.6.2. **Egyéb tájékoztatások:**

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

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

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

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

Új Előfizetői Szerződést kötni az alábbi módokon lehetséges:

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

Az Előfizetői Szerződés megkötése során a Telenor ajánlatadása érdekében az Előfizetőnek minden esetben nyilatkoznia kell arról, hogy előfizetői jogviszonyát Egyéni (lakossági) vagy Üzleti Előfizetőként kívánja-e létesíteni.
Az Üzleti Előfizetőnek nyilatkoznia kell az alábbiakról is:

- Foglalkoztatotti létszáma eléri-e az 50 főt és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege a 10 millió eurónak megfelelő forintösszeget. E nyilatkozatát a KKV tv. 3. §-a szerint kell megtennie.
- KKV-nak minősül-e. Amennyiben ekként nyilatkozik, akkor az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérheti az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, amelyről a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást ad.

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

Nem minősül új Előfizetői Szerződés megkötésének:

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

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

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

Az Előfizetői Szerződés megkötésének általános korlátai
A Telenor jogosult az Előfizetői Szerződés megkötését indoklás nélkül megtagadni.

A Telenor az Előfizetői Szerződés megkötése előtt jogosult az Előfizető személyes adatait akár harmadik személyek bevonásával vizsgálni, és az Előfizetőtől az adatait igazoló okmányokat bekérni. A Telenor ellenőrizheti ezen okmányok tartalmának valódiságát, kétség esetén pedig kérheti annak bizonyítását az Előfizetőtől.

A Telenorral érvényes Előfizetői Szerződést kizárólag az alábbi személyek köthetnek:

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

Cselekvőképtelen állapotú az a természetes személy, aki olyan állapotban van, hogy hiányzik az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége.
A Telenor érvényes Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződést, valamint eszközvásárlással együtt járó Kártyás Előfizetői Szerződést korlátozottan cselekvőképes kiskorúval, valamint cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel kizárólag törvényes képviselőjének beleegyezése esetén köt – ez esetben az EESZ tartalmazza a törvényes képviselő adatait is.

Egy Egyéni (lakossági) Előfizető legfeljebb 10 db, egy Üzleti Előfizető legfeljebb 50 db **hanghívás igénybevételére szolgáló Kártyás előfizetéssel (hívószámmal)** rendelkezhet – függetlenül a szerződéskötés módjától. Amennyiben az Előfizető hanghívás igénybe vételére szolgáló Kártyás szerződés megkötését kezdeményezi – ide értve a Kártyás szolgáltatásra történő áttérést és szolgáltatás-váltást is –, úgy ezzel kijelenti, hogy a létrehozni kívánt előfizetői szerződéssel együtt a hanghívás igénybe vételére szolgáló Kártyás előfizetéseinek (hívószámainak) száma nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizetőként a 10 db-ot, Üzleti Előfizetőként az 50 db-ot.
A hanghívás igénybe vételére szolgáló Kártyás szerződés megkötését megelőzően a Telenor az Egyéni (lakossági) Előfizető, illetve Üzleti Előfizető esetén a szerződést aláíró személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a Hatósági nyilvántartásban ellenőrzi. Az előfizetői szerződés kizárólag ezen ellenőrzés megfelelő eredménye esetén köthető meg, és a Szolgáltatás nyújtása is csak ezt követően kezdődhet meg.

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

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

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

Amennyiben a fentiek ellenére a díjtartozással rendelkező Előfizetővel, illetve a díjtartozással érintett Előfizetői Szerződésnél kezesként eljáróval tévedés, megtévesztés, illetve adminisztrációs hiba következtében mégis szerződéskötésre, további Előfizetői

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

A **Számlás EESZ** megkötésének feltétele, hogy a Telenor és az Egyéni (lakossági) Előfizető, az egyéni előfizetőként történő kezelést kérő Üzleti Előfizető, valamint a kisvállalkozói ajánlattal (1-14 előfizetés) rendelkező Üzleti Előfizető megállapodjon a magas forgalom (ÁSZF 5.2.4. pontja) alkalmazásában.

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

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

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

A befizetett *forgalmi előleg* összege az adott hívószám vonatkozásában a szerződéskötést követő negyedik kibocsájtott, teljes számlázási ciklusról szóló számla – a forgalmi-előleggel megegyező ÁFA kulcsú havi és forgalmi díjakat tartalmazó - összegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla – a forgalmi-előleggel megegyező ÁFA kulcsú havi és forgalmi díjakat tartalmazó - összege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsájtott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A Telenor által készülék-vásárlás kapcsán kérhető forgalmi előleg összege előfizetésenként legfeljebb bruttó 400.000,- Ft lehet.

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

2.1.1. Üzletben történő írásbeli szerződéskötés

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

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

- szerződéses konstrukció (Számlás, Kártyás, vagy Új Generációs Kártyás) lentiek szerinti ismertetése;
- lefedettség vizsgálatát az igénybevételi helyen;
- a tarifacsomag, valamint a kiegészítő szolgáltatás(ok) díjait, igénybevételi feltételeit;
- az igénybevétel korlátait (ide értendő a magas forgalom összeghatárra, adatmennyiségre vonatkozó, 5.2. pontjában foglaltakat is);

- a Kártyás Szolgáltatás használatát biztosító alapcsomag árát, mely tartalmazza a SIM-kártyát, valamint a kezdőegyenleget;
- a szerződés időtartamát (ide értve a hűségidő lejáratát);
- a nyújtott kedvezményeket és az azokhoz kapcsolódó kötelezettségeket;
- a választott szerződéses konstrukció alapján meghatározott fizetendő előleget (forgalmi, illetőleg szerződéskötési előleg);
- a Telenor hálózatához történő csatlakozás miatt fizetendő egyszeri csatlakozási díjat.

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

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

Az **Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződés** kizárólag üzletben létesíthető. Az Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető és a Telenor az erre rendszeresített Előfizetői Szerződésben írásban megállapodnak abban, hogy a Telenor feltölti a havi keretet az Előfizető egyenlegére, és az Előfizető a Telenor számlája alapján minden ciklusban egy összegben megfizeti a havi keretet, valamint az igénybe venni kívánt havidíjas szolgáltatásokat. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást ezen felül is igénybe kívánja venni, a Kártyás Előfizetésre irányadó szabályok szerint tölthet fel további egyenleget Új Generációs Kártyás Előfizetésére. A feltöltőkártyával feltöltött egyenleg az Új Generációs Kártyás jogviszony ideje alatt használható fel, tehát a Kártyás felöltésekre vonatkozó érvényességi idő nem érvényesül rá.

A Telenor a szerződéskötés előtt az alábbi tájékoztatásokat is megadja:
- A Telenor az Előfizető kérésére évente egyszer ingyenesen átadja az Előfizetői Szerződés Előfizető által megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentumot (igénylés feltételei: Díjszabás / Azonnali szerződéses állapot);
- hűségvállalás esetén a határozatlan és határozott idejű szerződéskötés lehetőségei, részletes feltételei (előnyök-hátrányok bemutatása, „Szerződés összefoglaló”);
- a hűségidő alatt a hűségvállalással érintett, fizetendő díjak elkülönítve és összesítve („Szerződés összefoglaló”).

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

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

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

A Telenor, illetve megbízottai az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg kötelesek az EESZ-t írásban, valamint – az Előfizető kérésére és választása szerint – az ÁSZF egy példányát elektronikus úton, papíron vagy tartós adathordozón az Előfizető

rendelkezésére bocsátani. Digitális aláírás-rögzítés útján megkötött EESZ esetén az EESZ-t a Telenor elektronikus formában, MyTelenor fiókon keresztül bocsátja az Előfizető rendelkezésére, de az Előfizető igényelheti az EESZ-t nyomtatott formában is. A Telenor az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón díjmentesen, míg nyomtatott formában az igényléskor hatályos Díjszabásokban meghatározott díjon bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

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

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

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

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

Expressz csomagra telefonon és internetes felületen jöhet létre Kártyás előfizetői jogviszony.

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

Az Előfizető az Expressz csomag csomagolásán feltüntetett dátumtól számított 15 hónapon belül tud Előfizetői Szerződést kötni. Az adott időszak leteltét követően a megvásárolt Expressz csomagra nem lehet szerződést kötni.

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

- A Telenor hálózatából díjmentesen hívható 171/+36202111171 számon – szóbeli szerződéskötéssel („telefonos Expressz regisztráció").
- Bármely hálózatból elérhető, díjköteles **+3620/200-0000**-s számon – szóbeli szerződéskötéssel („telefonos Expressz regisztráció").
- Az „**online.telenor.hu**" vagy a „**my.telenor.hu**" címen elérhető MyTelenor online ügyfélszolgálati oldalon történő regisztrációt követően, internetes felületen történő írásbeli szerződéskötéssel („online Expressz regisztráció").

A Telenor szerződéskötési ajánlata az Előfizető által korábban megvásárolt Expressz csomag dobozán, illetve az abban elhelyezett tájékoztatóban található.
Mindezek mellett a Telenor megadja a 2.1.1. pontban foglalt szerződéskötés előtti és szerződéskötéskori tájékoztatásokat, továbbá a szerződéskötési módra tekintettel az Fszr. által előírt tájékoztatásokat is.

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

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

Az Expressz regisztráció során a Telenor tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy az Fszr. és az Eszr. alapján, a szolgáltatás nyújtásának 14 napon belüli megkezdésére tekintettel, nem áll jogában a szerződéstől a későbbiekben elállni. Az Előfizető ezen tájékoztatást követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdje.

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

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

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

2.1.2.1. Telefonos Expressz regisztráció – speciális szabályok

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

A telefonos Expressz regisztráció során az Előfizető elfogadja, hogy a szóban kötött Előfizetői Szerződésről a Telenor a szerződéskötést követő 8 napon belül az üzletben írásban megkötött EESZ-el azonos adatokat tartalmazó dokumentumot („Expressz EESZ”), valamint az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat elektronikus úton, letölthető, nyomtatható formában teszi számára elérhetővé. A dokumentumok rendelkezésre állásáról a Telenor az Előfizetőt az általa megadott e-mail címen vagy mobil hívószámon tájékoztatja. Az Előfizető a Telenortól egy alkalommal díjmentesen kérhet az elektronikus úton elérhetővé tett dokumentumról papíralapú másolatot (további Expressz EESZ másolat a Kártyás Díjszabás, Szerződésmásolatra vonatkozó díj szerint igényelhető).

2.1.2.2. Online Expressz regisztráció – speciális szabályok

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

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

A Telenor az online Expressz regisztrációt (az interneten megkötött Előfizetői Szerződést) e-mailben 48 órán belül visszaigazolja, illetve az Előfizetőnek az általa megadott e-mail címre a visszaigazolástól számított 5 napon belül a Telenor által elektronikus úton aláírt EESZ valamint az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat tartalmazó dokumentum hozzáféréséhez szükséges adatokat megadja. A Telenor az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF egy példányát elektronikusan – vagy az ahhoz való hozzáféréshez szükséges adatokat – is megküldi.

2.1.3. Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés

A Telefonos Ügyfélszolgálaton, a telenor.hu internetes felületen, illetve a MyTelenor-on új Előfizetői Szerződést kizárólag természetes személy köthet.

A Telenor ajánlatára, valamint szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatására a 2.1.1. pontban foglaltak irányadók – azzal, hogy e módokon Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződés nem köthető. A Telenor a szerződéskötési módra tekintettel biztosítja az Fszr. által előírt tájékoztatások megadását is.

A Számlás vagy Kártyás előfizetői jogviszony
- telefonos szerződéskötés esetén a Telenor-ajánlat Előfizető általi kifejezett elfogadásával;
- internetes szerződéskötés esetén az Előfizető Telenor-ajánlatot elfogadó nyilatkozatának Telenorhoz történő megérkezésével

jön létre.

A Telenor az interneten megkötött Előfizetői Szerződést e-mailben 48 órán belül visszaigazolja.
A Telenor a telefonos és internetes szerződéskötés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban és címen gondoskodik a Szolgáltatás igénybevételéhez szolgáló eszközök (pl. SIM-kártya) és dokumentáció kiszállításáról. A szerződéskötéstől történő elállásnak minősül, amennyiben nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció Előfizető általi sikeres személyazonosítást követő átvételére.

E pontban foglaltak szerint van lehetőség arra, hogy a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám Felhasználója az általa használt hívószámra szerződést kössön („Felhasználó általi szerződéskötés”) – az alábbi feltételekkel:
- a Felhasználó a hanghívásra szolgáló, aktív kártyás hívószám használatát valószínűsíti;
- e szerződéskötési lehetőséggel a hívószám Használója nem élhet;
- a Telenor az EESZ-t és az Fszr. szerinti kötelező tájékoztatásokat kizárólag elektronikus úton teszi elérhetővé.

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

2.1.4. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés

A Kártyás Előfizető egyenlegfeltöltése, illetőleg a Telenor írásos szerződéskötési ajánlatában szereplő magatartás (pl. díjköteles forgalom bonyolítása) kifejtése esetén új, határozott idejű előfizetői szerződés jön létre, melyre az egyenlegfeltöltés, illetve magatartás kifejtése időpontjában hatályos ÁSZF irányadó, azonban a Telenor az

egyenlegfeltöltést, illetve a magatartás kifejtését megelőzően fel nem használt összeget jóváírja az Előfizető új egyenlegén.
A Számlás, illetve Új Generációs Kártyás Előfizető hűségidejének (határozott idejű szerződése) lejáratával, illetőleg a határozott idejű szerződésében foglalt kötbér megfizetésével új, határozatlan idejű előfizetői szerződés jön létre – melyre az új jogviszony kezdetekor hatályos ÁSZF irányadó,.

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

2.1.5. Üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés

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

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

A Telenor üzlethelyiségen kívül kizárólag Egyéni (lakossági) előfizetési szerződést köt.

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

- szerződéses konstrukció (Számlás) lentiek szerinti ismertetése;
- lefedettség vizsgálatát az igénybevételi helyen;
- a tarifacsomag, valamint a kiegészítő szolgáltatás(ok) díjait, igénybevételi feltételeit;
- az igénybevétel korlátait (ide értendő a magas forgalom összeghatárra, adatmennyiségre vonatkozó, 5.2. pontjában foglaltakat is);
- a szerződés időtartamát (ide értve a hűségidő lejáratát);
- a nyújtott kedvezményeket és az azokhoz kapcsolódó kötelezettségeket;
- a választott szerződéses konstrukció alapján meghatározott fizetendő előleget (forgalmi, illetőleg szerződéskötési előleg);
- a Telenor hálózatához történő csatlakozás miatt fizetendő egyszeri csatlakozási díjat.

Üzlethelyiségen kívül kizárólag Számlás Előfizetési szerződés köthető az üzletekben elérhető ajánlatokhoz képest limitált számú tarifacsomagra és kiegészítő szolgáltatásra, amelyek mindenkori listája elérhető a Telenor honlapján.

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

Az üzlethelyiségen kívül kötött Előfizetői Szerződés hatálybalépésének feltétele, hogy a Telenor az Előfizetői Szerződés létrejöttének napjától számított 15 napon belül elvégzi a az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait és e határidőn belül az Előfizetőt igazolható módon értesíti, hogy

a) az igényt teljesíti,
b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt

kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot.

A Telenor az igény teljesíthetőségével kapcsolatos értesítést az Előfizető által az Előfizetői Szerződés megkötése során megadott kapcsolattartási telefonszámon közli az Előfizetővel rögzített vonalon. Az Előfizetői Szerződéstől való elállásának minősül az Előfizető részéről, ha az Előfizető az általa megadott kapcsolattartási telefonszámon annak ellenére nem érhető el az értesítés céljából, hogy a Telenor legalább három alkalommal megkísérelte az Előfizető elérését.

Az Előfizetői Szerződés nem lép hatályba, ha a Telenor az Előfizetői Szerződés létrejöttének napjától számított 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait és e határidőn belül az Előfizetőt igazolható módon értesíti arról, hogy az igényt nem teljesíti.

A Telenor az üzlethelyiségen kívüli szerződéskötés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban és címen gondoskodik a Szolgáltatás igénybevételéhez szolgáló eszközök (pl. SIM-kártya) és dokumentáció kiszállításáról. A szerződéskötéstől történő elállásnak minősül, amennyiben nem kerül sor az eszköz és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció Előfizető általi átvételére. A szerződéskötés során a Telenor nevében eljáró személy készpénz vagy bármilyen más készpénzt helyettesítő fizetési eszköz átvételére nem jogosult.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

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

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

a) Magánszemélyek:

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

b) Azon gazdasági társaságok, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók[1], akik úgy nyilatkoztak, hogy egyéni előfizetőként történő ügykezelést igényelnek:
- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma;
- szükség esetén bankszámlaszám;
- székhely;
- az Előfizető számlázási címe;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, telefonszám).

2.2.2. *Expressz csomagra történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

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

Az **online Expressz regisztrációhoz** a 2.2.1. pontjában foglalt adatokon túl a következőkre is szükség van:
- Aktiválandó telefonszám;
- Aktiválandó telefonszámhoz tartozó SIM-kártya száma (a SIM-kártya hátoldalán található ICC szám);
- MyTelenor-os felhasználói név, melyet az ügyfél adhat meg;
- MyTelenor-os jelszó.

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

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

2.2.4. *Ráutaló magatartással történő szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatok*

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

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

A Telenor a Szolgáltatást kizárólag Magyarország területén, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A hálózat kiépítettségéről rendszeresen, kültéri lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával is tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről a Telenor Értékesítési Pontjai is tájékoztatást tudnak nyújtani.

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

[1] Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez.

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

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

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen igénybe venni.

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

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

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

2.4. A Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva

2.4.1. *Üzletben és üzlethelyiségen kívül történő írásbeli szerződéskötés esetén*

Az Előfizetői Szerződés alapján a Telenor az érvényes és hatályos Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított legfeljebb 30 napon belül vállalja a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését az Előfizető részére. A fentiektől eltérően a felek ettől későbbi időpontban is megállapodhatnak, ekkor a Telenor az érvényes Előfizetői Szerződés megkötésének időpontjától számított legfeljebb 90 napon belül vállalja a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését a Telenor az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem tudja az általa vállalt, vagy a fentiek szerinti megállapodásban rögzített időpontban megkezdeni, akkor a felek új, de a szerződéskötéstől számított 90 napnál rövidebb határidőben állapodhatnak meg.

Kártyás Előfizetés esetén az Előfizetői Szerződés megkötése után a SIM-kártya a megvásárlást követően legfeljebb 30 napon belül automatikusan aktiválódik. Az aktiválás tényéről és a rendelkezésre álló kezdőegyenlegről a Telenor SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltatás érvényességi idejének számítása ekkor kezdődik.
A Kártyás Előfizetés, a szolgáltatáshoz tartozó SIM-kártya és az előfizetői hívószám érvényességi idejét az ÁSZF 7. pontja (és a Kártyás Díjszabás) tartalmazza.

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

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

2.4.3. *Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén*

A Telenor új Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra történő telefonos vagy internetes felületen történő szerződéskötés esetén a szerződéskötést követő pozitív adatellenőrzés és az átvételi dokumentáció személyazonosítást követő aláírása napján, de legkésőbb a szerződéskötéstől számított 30 napon belül kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

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

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

2.4.4. *Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén*

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

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

Az Előfizető a szerződéskötést követően a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az EESZ-t azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azért szűnt meg, mert az Igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az EESZ-ben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.

Az Előfizető a felmondását a 12.4. pont szerint közölheti. Az azonnali hatályú felmondás alapján az előfizetői jogviszony a felmondás közlését követő napon megszűnik. Az Előfizető köteles a Telenorral a felmondás személyes közlésekor a helyszínen, egyéb felmondási csatorna igénybevétele és eszközvásárlás esetén a felmondás közlését követő 14 napon belül Telenor Értékesítési Ponton elszámolni.

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

Amennyiben a szerződéskötés eszközvásárlással járt, úgy a jelen pont miatti felmondás kapcsán az eszközzel való elszámolásra vonatkozó rendelkezések az EESZ-ben találhatók.

Az elszámolás alapján a Telenor fizetési kötelezettségét az előfizetői elszámolás megtörténtétől számított 30 napon belül – amennyiben ilyen adat rendelkezésére áll – banki átutalással, vagy postai úton teljesíti; míg az Előfizető fizetési kötelezettségét a Telenor által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőn belül teljesíti.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Telenor koncessziós szerződés alapján **közcélú mobil rádiótelefon szolgáltatást és műsorterjesztési szolgáltatást (Szolgáltatás) nyújt** Magyarország területén, előbbit a koncessziós szerződésben meghatározott frekvenciatartományok használatával.

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

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

3.1.1. *Alapszolgáltatások*

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

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

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

Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei Kártyás Előfizetés esetén:
- Előfizetői Szerződés megkötése;
- egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- Kártyás alapcsomag díjának megfizetése;
- a Kártyás Szolgáltatás az érvényességi időn belül vehető igénybe, melyet a 9.2. pont és a Kártyás Díjszabás tartalmaz.
- Amennyiben a Kártyás Előfizető az egyenlegére feltöltött összeget az érvényességi időn belül felhasználja, újabb feltöltésig forgalmat nem kezdeményezhet, kiegészítő szolgáltatásokat nem rendelhet és nem mondhat le, azonban az érvényességi időn belül a bejövő hívásait fogadhatja.
- Az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása.
- a Telenor által átadott SIM-kártya rendeltetésszerű használata,
- a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz birtoklása.

Az alapszolgáltatások igénybevételének feltételei Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén:
- Előfizetői Szerződés megkötése;

- egyszeri csatlakozási díj megfizetése;
- a Telenor által a szerződéskötés kapcsán kért előleg megfizetése;
- Az Előfizető az erre rendszeresített EESZ megkötését követően, annak időtartama alatt köteles megfizetni a havi keret összegét, az esetlegesen megrendelt havidíjas szolgáltatások összegét.
- Amennyiben az Új Generációs Kártyás Előfizető az adott ciklusra rendelkezésre álló havi keretet felhasználja és nincsen korábbról feltöltött és még fel nem használt más egyenlege, az adott ciklusban újabb feltöltésig hívásokat nem kezdeményezhet, a megrendelt szolgáltatásokat nem tudja használni, azonban a bejövő hívásait fogadhatja.
- Az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megtartása.
- a Telenor által átadott SIM-kártya rendeltetésszerű használata,
- a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas eszköz birtoklása.

Az alapszolgáltatások részletezése:

* *A Telenor hálózatán belül kezdeményezett és Telenor telefonszámra irányuló hívás*
  A mobiltelefonról a Telenor hálózatán belülre irányuló hívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.

* *Belföldi, a Telenor hálózatán belül kezdeményezett, más mobil- és vezetékes hálózatokba, valamint helytől független elektronikus szolgáltatók hálózatába irányuló hívás*
  A mobiltelefonról belföldre, a Telenor hálózatán kívülre irányuló távhívás az alábbi módon kezdeményezhető: a belföldi előtét vagy nemzetközi előtét és Magyarország országhívószáma (06 vagy +36), majd az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával.

* *Nemzetközi hívás*
  A mobiltelefonról külföldre irányuló nemzetközi távhívásra a nemzetközi előtét (+ jel vagy 00), az országhívószám, az adott körzet/hálózat/szolgáltatás rendeltetési száma és a hívni kívánt előfizetői szám beütése után, a hívásindító gomb megnyomásával van mód.

* *Internet-elérés mobil internet és bennefoglalt mobil internet adatmennyiséget tartalmazó hangalapú tarifacsomagok esetén*

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

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

  A gyári beállítások függvényében, külön interakció nélkül a mobiltelefon készülék, illetve adatátviteli eszköz, valamint az ezekre telepített szoftverek és applikációk a helyes beállításokkal automatikusan adatot tudnak forgalmazni (akár a háttérben,

jelzés nélkül is) addig, amíg a mobilhálózaton keresztüli adathasználat engedélyezve van.

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

3.1.2. *Kiegészítő szolgáltatások*

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy annak módosításakor nyilatkozik arról, hogy az alapszolgáltatásokon túl mely kiegészítő szolgáltatásokat szeretné igénybe venni. A kiegészítő szolgáltatások általános igénybevételi feltétele: a Telenor jogosult arra, hogy a kiegészítő szolgáltatások nyújtását megszüntesse, melyről Előfizetőit kellő időben és megfelelő módon értesíti. Ezen túlmenően amennyiben az Előfizető az általa megrendelt kiegészítő szolgáltatást 6 hónapig – vagy az adott szolgáltatás vonatkozásában ettől eltérően meghatározott ideig – aktívan nem használja, úgy a Telenor jogosult azt előfizetéséről törölni. A kiegészítő szolgáltatások megrendelésére és lemondására a mindenkor hatályos ÁSZF szerint van lehetőség. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételi feltételei és díjazása a Díjszabásokban található.

Kiegészítő szolgáltatások különösen:

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

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

3.1.3. *Műsorterjesztési szolgáltatás*

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

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

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

A regisztráció alkalmával az Előfizető Telenoros hívószámát adja meg felhasználónévként, a Telenor a belépéshez jelszót küld. Regisztrációt követően az Előfizető bizonyos számú ingyenes élő televízió csatornát nézhet. Az Előfizető a regisztrációt és a Szolgáltatásba történő belépést követően tudja megrendelni a fizetős tartalmakat személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain, a MyTelenor-on , a Telefonos

Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával, a MyTelenor alkalmazásban és a http://mytv.telenor.hu honlapon.

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

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

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

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

3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

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

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

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

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

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

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

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

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

A roaming során a Telenor által küldött üzenetek:

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

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

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

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

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

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

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

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

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

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

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

A Telenor a hatályos 13/2011. NMHH rendelet alapján az alábbi célértékeket vállalja:

BESZÉDMINŐSÉG

A minőségi mutató meghatározása:

A Telenor hálózatán belül bonyolított, PESQ/MOS beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal ellenőrzött hanghívás tekintetében meghatározott, százalékban kifejezett célérték.

A beszédmodell alapját képező, hangminőséget leíró skála az alábbi értékeket veheti fel:

1,6 alatti érték rossz hangminőség
1,6 – 2,3 között gyenge hangminőség
2,3 – 3,2 között elfogadható hangminőség
3,2 – 3,7 között jó hangminőség
3,7 felett kiváló hangminőség

A Telenor által vállalt célérték: 2,3-nál magasabb skálaérték az esetek 95%-ában.

MOBILINTERNET ELÉRÉS TEKINTETÉBEN MEGHATÁROZOTT KÍNÁLT SÁVSZÉLESSÉG, VALAMINT AZ AHHOZ TARTOZÓ GARANTÁLT LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

A minőségi mutató meghatározása:

Kínált sávszélesség: a Telenor által az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa, a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján, Mbit/s-ban megadva.

A Telenor által biztosított kínált sávszélesség technológiánként részletezve az alábbi táblázatban található.

adatátviteli technológia megnevezése	kínált sávszélességhez tartozó letöltési sebesség (Mbit/s)	feltöltési sebesség (Mbit/s)
2G	0,24	0,24
3G	0,38	0,38
HSPA	14,4	1,8
HSPA+	21	5,76
HSPA+DC	42,2	5,76
4G/LTE	150	50

Az adott tarifacsomaghoz, kiegészítő szolgáltatáshoz tartozó kínált sávszélesség a táblázatban foglalttól eltérhet, melyről információ a Díjszabásokban, valamint az Üzleti ÁSZF-ben az érintett tarifacsomag, valamint kiegészítő szolgáltatás leírásában található. A kínált sávszélesség elérésének feltétele az adott területen a szolgáltatást biztosító hálózati technológia elérhetősége, az azt támogató eszközök (pl. készülék, megfelelő SIM) megléte, illetve a hálózat aktuális leterheltsége.

Garantált sebesség: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt a Telenor által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban a besugárzási (lefedettségi) terület bármely kültéri pontján teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség, Mbit/s-ban megadva.

A Telenor által garantált le- és feltöltési sebesség valamennyi adatátviteli technológia esetén: 0 Mbit/s.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Gyermekpornográf tartalom blokkolása

A Telenor – a társadalmi felelősségvállalás jegyében, valamint a kiskorúak védelme érdekében – az Országos Rendőr-főkapitánysággal, valamint az NMHH-val együttműködésben olyan műszaki intézkedést alkalmaz, amelynek célja a Btk. 204. §-a szerinti gyermekpornográf felvételt tartalmazó weboldalhoz való hozzáférés megakadályozása, és ezáltal letöltésének és megosztásának megelőzése. Az intézkedés alkalmazása esetén a webes böngészőben egy ún. „Stop-oldal” jelenik meg, mely felhívja a figyelmet a tiltott tartalomra, az elérési kísérlet blokkolására, valamint arra, hogy az ilyen típusú tartalmak észlelése kapcsán bejelentés mely szervnél vagy hatóságnál tehető meg.
Mivel az intézkedés csak a bűnüldöző szervek által azonosított tartalmakat érinti és a Telenor által biztosított közvetlen internetes hozzáférés esetén működik, ezért a Telenor nem garantálja minden ilyen jellegű tartalom blokkolását, így nem felel azért, ha az ilyen jellegű tartalmakhoz a hozzáférés a továbbiakban is lehetséges.
A weboldal blokkolása pusztán az illegális tartalom elérésének megakadályozása és a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek szexuális zaklatásának megelőzése céljából történik.

Elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele

A Telenor az Eht. 92/A. § és 159/B. § -ban foglalt kötelezettsége teljesítése érdekében az NMHH értesítését követően haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül teljesíti a büntetőügyben eljáró bíróság vagy a külön törvényben meghatározott hatóság által, az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adathoz való hozzáférés megakadályozásával elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételt.
A hozzáférhetetlenné tett oldalak listájáról az Előfizetők a Telenor internetes honlapján (www.telenor.hu) tájékozódhatnak.
A hozzáférhetetlenné tett oldalak hozzáférhetetlenné tételének feloldásával kapcsolatos jogérvényesítési igények az elrendelő bíróságnál illetve hatóságnál terjeszthetők elő.

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

Hálózati torlódás megelőzése vagy hatásainak csökkentése

A Telenor jogosult az általa nyújtott mobil internet szolgáltatás minőségét (pl. az adatátvitel sebességét) ideiglenesen csökkenteni, abban az esetben, ha az közelgő hálózati torlódás megelőzése, valamint kivételes vagy ideiglenes hálózati torlódás hatásainak csökkentése érdekében indokolt. Hálózati torlódás alakul ki abban az esetben, ha az aktuális időpontban az előfizetők szolgáltatás iránti igénye meghaladja az elérhető hálózati kapacitásokat.
Ezekben az esetekben – függetlenül az igénybevett mobil internet szolgáltatás vagy alkalmazás típusától – a mobil internet szolgáltatás minősége átmenetileg, a hálózati torlódás megelőzéséhez vagy hatásainak csökkentéséhez szükséges mértékben és ideig kerül mérséklésre.

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

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

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

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

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

A Telenor az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatokat tartalmazó SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.
A Telenor a SIM-kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén díjmentesen kicseréli. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Telenort díjmentes javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli.
A fenti eseteken túl a Telenor az Előfizető kérésére – a Díjszabásokban meghatározott külön díj megfizetése ellenében –, hívószámának megtartása mellett új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Telenorral szemben tartozása.
Amennyiben az Előfizető a SIM-kártyát rádiós fővonali interfészen keresztül kapcsolódó távközlő végberendezésben használja, köteles azt a Telenornak bejelenteni.

A Telenor hálózatához kizárólag olyan eszköz csatlakoztatható, amely SIM-kártyával együtt alkalmas a GSM-szolgáltatás igénybevételére, megfelel a hatályos irányadó szabványoknak és jogszabályoknak, valamint az azokban előírt megfelelőségi

nyilatkozattal rendelkezik. A Telenor fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatból történő kizárására.

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

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

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

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

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

5.1.1. *Szolgáltató általi szüneteltetés*

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

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

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

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

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

díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Telenor igazolja, hogy minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

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

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

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

5.1.2. *Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés*

5.1.2.1. Egyéb okból kért szünetelés

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

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

Az Egyéni Előfizetőnek a Díjszabásban rögzített egyszeri és havidíj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónap időtartamban – az adott előfizetői hívószám vonatkozásában fennálló előfizetői jogviszony alatt – szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a visszakapcsolást. Az Előfizető jogosult egy, a szünetelés megkezdésétől számított 6 hónapon belüli konkrét időpontot meghatározni a visszakapcsolásra, vagy a szünetelés maximális, 6 hónapos időtartamán belül bármikor kérheti a visszakapcsolást.

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

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

A visszakapcsolásra a kérelem kézhezvételét/közlését követő 1 munkanapon belül kerül sor, melynek megtörténtéről a Telenor az Előfizetőt 24 órán belül díjmentesen, SMS-ben vagy e-mailben értesíti. A visszakapcsolás akadálya a szünetelés alatt az előfizetés

díjnemfizetés miatti korlátozása – ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

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

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

5.1.2.2. SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés

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

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

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

Amennyiben a Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizető hűségideje alatt már élt az 5.1.2.1. pontban meghatározott szünetelési jogával, és a SIM-kártya pótlását ezen határidőn belüli nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződés részét képező nyilatkozatban rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére [mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet].

Amennyiben a Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizető hűségideje alatt még nem élt az 5.1.2.1. pontban meghatározott szünetelési jogával, a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belül kérheti, ebben az esetben Előfizetői Szerződésének időtartama a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatt kért szünetelés idejével meghosszabbodik. Amennyiben a SIM-kártya pótlását vagy a visszakapcsolást 6 hónapon belüli nem kéri, köteles – pl. kedvezményes árú készülék igénybevétele miatt – az Előfizetői Szerződésben rögzített kötbérösszeg(ek) megfizetésére [mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet].
Amennyiben az Előfizető a SIM-kártya eltulajdonítása vagy elvesztése miatti szünetelést követően Szolgáltatást tovább kívánja használni, a mindenkori Díjszabásban meghatározott díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor:

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

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

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

5.1.2.3. Kártyás szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális szabályok

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

Kártyás előfizetés esetében az érvényességi idő a szünetelés időtartama alatt nem kerül telik – azaz az érvényességi idő a szüneteltetés időtartamával nem hosszabbodik meg.

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

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

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

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a mobil rádiótelefon-hálózathoz;
b) az Előfizető a Szolgáltatást a Telenor hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló a fizetési határidőt követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása, és a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott vagyoni biztosítékot a Telenornak;
d) a Számlás Előfizető forgalmazása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az EESZ-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget („magas forgalom”);
e) a Telenor rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szolgáltatás megkötése vagy annak igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – pl. személyes adatok vonatkozásában – megtévesztette.

A Telenor az a)-c) pontok szerinti esetekben a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

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

- belföldön, lefedettségi területen az Előfizető elérhetősége (normál díjas hívások, SMS-ek és MMS-ek fogadása),
- díjmentes számok – pl. segélykérő számok, valamint az ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérése érdekében a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) – hívása (Számlás Díjszabás I.2.4. pontja, illetőleg Kártyás Díjszabás I.2.9. pontja szerint),
- a Telenor honlap elérése.

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

A Telenor köteles 72 órán belül újra biztosítani a Szolgáltatást (visszakapcsolás), ha a korlátozás indoka megszűnt (pl. az Előfizető megfizeti díjtartozását), és erről a Telenor hitelt érdemlően tudomást szerez. A Telenor a visszakapcsolásért díjat számláz, mely a Díjszabásokban megtalálható. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a Telenor a visszakapcsolásig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésben közösen megállapodnak, a Telenor – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.2.1. **Hálózatműködés akadályozása, veszélyeztetése**

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

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

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

5.2.2. **Megtévesztés, több szolgáltatás egyidejű korlátozása**

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

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

5.2.3. **Díjtartozás miatti korlátozás**

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (késedelmes díjfizetés vagy díjfizetés elmaradása), a Telenor írásbeli fizetési felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakhelyére, székhelyére, illetve kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségére. A fizetési felszólításban a Telenor felszólítja az Előfizetőt, hogy tegyen eleget fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül.

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

5.2.4. **Magas forgalom**

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

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

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

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

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

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

A magasforgalmi összeghatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet.

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

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Telenor számlázási

rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a magas forgalom összeghatárát meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Telenor a magas forgalom összeghatárának elérését követően nem korlátozta az előfizetői szolgáltatást. A magas forgalom miatti korlátozással okozott károkért a Telenor nem vállal felelősséget.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- „Smarttarifa” tarifacsomagok
- „Smarttarifa Extra” tarifacsomagok
- Okos Mini tarifacsomag
- „Okostarifa” tarifacsomagok
- „Hipernet” tarifacsomagok
- Internet Mini tarifacsomag
- Internet Classic tarifacsomag
- Internet Flexi tarifacsomag
- Internet Flexi Plus tarifacsomag
- Internet Prémium tarifacsomag
- djuice control tarifacsomag
- „Telenor Flow” tarifacsomagok
- „Telenor Flow Total” tarifacsomagok
- Start tarifacsomag
- „All-In” (Telenor) tarifacsomagok
- Limit +Net és Limit +Net Extra tarifacsomagok
- Klikk szolgáltatás
- 500MB, 1 GB + Deezer Zene, 2 GB + Deezer Zene, 30 GB adatcsomag +4G szolgáltatások
- Mobil Online 100 MB szolgáltatás
- Mobil Online 500 MB szolgáltatás
- Mobil Online 1 GB szolgáltatás
- Mobil Online Flexi szolgáltatás
- Netezz mobilon 500 MB szolgáltatás
- Netezz mobilon 1 GB szolgáltatás
- Netezz mobilon 3 GB szolgáltatás
- Mobil Online L szolgáltatás
- Mobil Online 3 GB szolgáltatás
- NetRoaming napijegy szolgáltatás – a lassítás (elérési sebesség korlátozása) a naptári nap végéig tart.

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

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

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

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

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

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

A fenti előfizetés-típusokat érintő vizsgálat eredménye alapján a Telenor jogosult a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték – előleg (üzleti Előfizető esetén külön megállapodás alapján bankgarancia), kezesség, átírás – adásához, illetve a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásához kötni. Amennyiben az Előfizető a felszólítás ellenére sem nyújt biztosítékot, úgy az Eht. 137. § (2b) bekezdése és az Eszr. 19. § (3) bekezdése alapján a Telenor az Előfizető valamennyi előfizetői hívószáma vonatkozásában korlátozza a Szolgáltatást a biztosíték átadásáig, ha pedig az Előfizető által a szerződésben megadott adatok bizonyulnak hibásnak, úgy a szükséges információk, igazoló okmányok benyújtásáig. A Telenor erről értesíti az Előfizetőt.
Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető legalább 63.500,- Ft-ot saját elhatározásából (önkéntes forgalmi előleg a 7.2.2. pont szerint) vagy a Telenor által bekért forgalmi előlegként (forgalmi előleg szerződéskötéskor a 2.1. pont szerint) a Szolgáltatás igénybevétele előtt befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást a forgalmi előleg mértékéig veheti igénybe. A Telenor által megtévesztés esetén kérhető forgalmi előleg legfeljebb bruttó 63.500,- Ft, melynek összege az adott hívószám vonatkozásában

az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő (lejárt) tartozásra nem számolható el, hanem az kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható.

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

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

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

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

5.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. *Az Előfizető díjtartozása miatti felfüggesztés*

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

5.3.2. *Megtévesztés esetén alkalmazható felfüggesztés*

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

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető a Szolgáltatásban felmerülő problémákat – így különösen a Szolgáltatás minőségének romlását, mennyiségi csökkenését vagy igénybevételi lehetőségének megszűnését – az 1.3. pontban foglalt elérhetőségeken jelentheti be. A bejelentés elmulasztása vagy késedelme esetén a Telenor nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

A beszélgetést a Telenor rögzíti, a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, valamint a hálózati hibabejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:
- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- hívószámát vagy más azonosítóját,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját,
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját, időpontját és eredményét, valamint
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját – ezen belül különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint az előző pontban foglaltakról történt értesítések módját és időpontját.

A Telenor a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabehatárolás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig őrzi.

A Telenor hibabehatároló eljárás eredményéről a bejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt, s így tájékoztatja az alábbiak valamelyikéről:
- a hiba a hibabehatárolás során nem volt észlelhető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- további vizsgálat szükséges.

A Telenor nem küld értesítést a hibabehatároló eljárás eredményéről, ha a valós, a Telenor érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Telenor az érdekkörében felmerült, az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Telenornak a hibabejelentés megtételétől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A Telenor a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe.

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

Amennyiben a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Telenor és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Telenor érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Telenor érdekkörén kívül eső

okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Telenor kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

A Telenor a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról, mely kötelezettségének a bejelentéskor, illetve a helyszíni hibaelhárítás során is eleget tehet.

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

6.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Amennyiben a Telenor nem szerződésszerűen (késedelmesen vagy hibásan) teljesít, az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg:
- panasz, illetőleg hiba bejelentése,
- kártérítési igény előterjesztése,
- rendkívüli felmondás.

6.2.1. Panasz bejelentése
A Telenor nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető a 6.3. pont szerint jelentheti be panaszát.

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

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

6.2.4. Előfizető rendkívüli felmondása
A Telenor nem szerződésszerű (késedelmes vagy hibás) teljesítése esetén az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a 12.4. pontban szabályozott módon.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1. A panaszkezelés általános szabályai

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

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatosan reklamációja van, a Telenor Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon a Telenor hálózatából díjmentesen hívható 171/+36202111171 panaszbejelentési vonalon, valamint az 1.2. pontban meghatározott elérhetőségeken (a 1220-as telefonos ügyfélszolgálati elérhetőséget kivéve).

Szóbeli (Értékesítési Ponton vagy Telefonos Ügyfélszolgálat útján tett) reklamáció esetén – a 4. pontban meghatározott minőségi mutatókkal kapcsolatos, a 6.1. pontban foglalt

hibabejelentések kivételével – amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással az Előfizető nem ért egyet, a Telenor jegyzőkönyv felvételével rögzíti a reklamációt, melynek másolati példányát személyes bejelentés esetén átadja, telefonos megkeresés esetén a válasszal együtt megküldi.

A Telenor kivizsgálja az összes, a fentiek szerint beérkező panaszt, és mindent megtesz annak érdekében, hogy az a lehető legrövidebb időn belül érdemben orvosolható és megválaszolható legyen. A Telenor az írásban beérkező reklamációkról, valamint a jegyzőkönyv felvételével rögzített panaszokról és azok elintézési módjáról, időpontjáról nyilvántartást vezet.

A Telenor az írásos panaszra adott válaszát annak kézhezvételétől számított 30 napon belül megküldi az Előfizető részére. A határidőben történő megküldés szempontjából a Telenor nyilvántartásában regisztrált írásbeli válasz postára adásának, illetve elektronikus úton történő kiküldésének napja az irányadó.

A panasz elutasítását indoklással ellátva, írásban adja meg a Telenor, melyben a Telenor tájékoztatást nyújt a jelen ÁSZF 6.6. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről. A reklamációk elbírálására csak a Telenor és az Előfizető közötti jogviszony keretén belül, egyedileg kerülhet sor.

6.3.2. **Díjreklamáció speciális szabályai**

Amennyiben az Előfizető a fizetendő, vagy az egyenlegére terhelt összeget vitatja, erről írásban értesítenie kell a Telenort lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igénye felmerülésétől számított 30 napon belül. Ezen értesítési kötelezettség határidejének elmulasztása nem érinti az Előfizetői Szerződésből eredő igények érvényesítésének jogát az 1 éves elévülési időn belül.

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

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

Kétség esetén

- ***Számlás előfizetés*** kapcsán a számlában foglaltak helyességét a Telenor a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően előállított hívásrészletezés adataival bizonyítja.
- ***Kártyás és Új Generációs Kártyás előfizetés*** kapcsán a Telenor a díjszámítás helyességét a vitatott időszakra vonatkozó, a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő hívásrészletező adataival bizonyítja, mely az adott kártyás ciklus vonatkozásában feldolgozott adatokat tartalmazza.

Jóváírás esetén az Előfizetőt kamat illeti meg a kifogásolt összegre a befizetés és a jóváírás közötti időre. A kamat mértéke évi 14%.

Az Előfizetői Szerződésből eredő polgári jogi igények 1 év alatt évülnek el.

6.3.3. **Kártérítési igények intézésének speciális szabályai**

Amennyiben az Előfizető a Telenorral szemben az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatt kártérítési igénnyel (7.3. pont) kíván élni, erről írásban értesítenie kell a Telenort lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb az igény felmerülésétől számított 30 napon belül. Ezen értesítési kötelezettség határidejének elmulasztása nem érinti az Előfizetői Szerződésből eredő igények érvényesítésének jogát az 1 éves elévülési időn belül. A kártérítési eljárásra egyebekben a kötbéreljárásra (7.4. pont) vonatkozó szabályok alkalmazandók.

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

6.4.1. ÉRTÉKESÍTÉSI PONTOK

A Telenor az alábbiak szerint biztosítja a személyes (üzlethelyiségben elérhető) ügyintézést Előfizetői számára. Az igények kiszolgálása a rendelkezésre álló erőforrások függvényében alakul.

6.4.1.1. Ügyfélszolgálati pontok

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

6.4.1.2. Értékesítési partnerek

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

6.4.2. TELEFON

A telefonos csatornákra érkező Előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Telenor hangfelvételt készít, melyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjából számítva 2 évig megőriz. A Telenor a telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésére – biztosítja.
A hangfelvétel másolatát a Telenor az érintett Előfizető kérelmére 30 napon belül – felvételenként egy alkalommal díjmentesen –, vagy hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátja. A Telenor a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításához köti.

6.4.2.1. Telefonos Ügyfélszolgálat (1220)

Ezen a számon interaktív híváskezelő menürendszer (IVR) segíti az Előfizetők tájékozódását, melynek belépő szintjén a közvetlen, élőhangos ügyintézői kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítja a Telenor.

A Telefonos Ügyfélszolgálatot az Előfizetők a következő témakörökkel kapcsolatban hívhatják:

- ellopott, elveszett SIM-kártya letiltása;
- Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés;
- igénybejelentések, tájékoztatáskérés (pl. díjszámításra, kiszolgálásra, ügykezelésre);
- Feltöltőkártyával, egyenlegfeltöltéssel kapcsolatos panaszok;

- javításra leadott készülékek után való érdeklődés;
- Telenor-előfizetők hívószámával kapcsolatos tudakozódás, és titkosítás megrendelése;
- tarifacsomagokkal kapcsolatos információk;
- kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos információk;
- értékesítési akciók;
- külföldi szolgáltatók, roaming-partnerek;
- a Telenor által nyújtott kedvezmények (Bónusz Program);
- értékesítéssel kapcsolatos tudnivalók;
- számlázással, egyenlegkezeléssel kapcsolatos információk;
- előfizetői felmondás közlése.

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

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

6.4.2.3. **Panaszbejelentési vonal (171/+36202111171)**

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

6.4.3. **INTERNET**

6.4.3.1. **A Telenor honlapja**

A Telenor internetes honlapot üzemeltet, melynek címe www.telenor.hu, valamint mytv.telenor.hu. A honlap részletes információkhoz biztosít hozzáférést a Telenor előfizetői akcióiról, szolgáltatásairól, valamint azok díjáról, mobil eszközökről, Értékesítési Pontokról, valamint letölthető formában tartalmazza a Telenor ÁSZF-ét és annak mellékleteit. A telenor.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg oldalon található elektronikus űrlapok regisztráció és belépés nélküli elérést tesznek lehetővé a nap 24 órájában.
A tudakozószolgálat a Telenor honlapjáról is elérhető.

6.4.3.2. **MyTelenor**

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

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

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

6.4.4. EGYÉB

6.4.4.1. MyMenu

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

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

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

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

A Telenornak a fentiek miatt nem áll módjában garantálni sem a MyMenu működését, sem az egyforma működést az összes készüléktípuson.
A MyMenu rendszerén keresztül elérhető szolgáltatói ajánlatok Előfizetői hívószámonként eltérhetnek.

6.4.4.2. MyTelenor alkalmazás

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

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

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

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

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Telenor a 1220-as hívószámon, valamint honlapján tudakozószolgálatot is működtet az Előfizetők informálása érdekében. E szolgáltatás keretében az Előfizető tájékoztatást kérhet azon Előfizetők adatairól, akik ehhez hozzájárultak.

A Telenor a következő információkkal kapcsolatban ad felvilágosítást a tudakozószolgálat keretében:
- a kérdéses személy előfizetői hívószáma;
- egy adott előfizetői hívószámon található Előfizető neve;
- a kérdéses Előfizető címe az általa rendelkezésre bocsátott formában.

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

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

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

6.6.1. Békéltető testület

Egyéni Előfizetők, valamint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Előfizetők („fogyasztó”) a területi gazdasági kamarák mellett működő **független békéltető testületekhez** fordulhatnak.
A békéltető testületek hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Telenor közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban „fogyasztói jogvita”) bírósági eljáráson kívüli rendezése, és e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.
Az eljárásra a fogyasztó belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.
A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárás a fogyasztónak a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmére indul. Az eljárásban a Telenort együttműködési kötelezettség terheli (azaz ezen alternatív vitarendezési módot a Telenor igénybe veszi), melyről a Telenor a panaszt elutasító válaszban tájékoztatást nyújt.
Az eljárás részletes szabályait az Fgytv. tartalmazza.

6.6.2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB”)

A Szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, Előfizetők az őket ért érdeksérelmek (olyan magatartás, amely jogsértésnek nem minősül, de méltányolandó érdek sérelmét okozza

vagy okozhatja) miatt az MHB-hoz fordulhatnak. Az MHB eljárása során kizárólag az előfizetők, felhasználók méltánylást érdemlő érdekei érvényesítésében működik közre, hatósági hatáskörrel nem rendelkezik.
Az MHB eljárása díjmentes.

6.6.3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”)

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként az NMHH Hivatala jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.
Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan az NMHH eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülményről csak később szerzett tudomást vagy a bejelentésben akadályoztatva volt, úgy az eljárás kezdeményezésére nyitva álló határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos NMHH-eljárás azonban 1 éven túl nem kezdeményezhető.
A hatósági eljárás lefolytatása díjköteles.

6.6.4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”)

Egyéni Előfizetők a lakóhelyük szerinti

- járási (kerületi) kormányhivatalhoz fordulhatnak az alábbi esetekben:
    - minőségi kifogás és panasz (pl. meghibásodott készülék, alacsony térerő, lassú internetkapcsolat);
    - Telenor által nyújtott tájékoztatás;
    - írásban megkötött Előfizetői Szerződés szerződéskötéskori átadása;
    - egyéb módon történt szerződéskötés esetén az ÁSZF elérhetőségéről kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatás;
    - ÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása;
    - egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos értesítés;
    - határozott időtartamú (hűségvállalást tartalmazó) szerződés megszűnését megelőző értesítés.
- megyeszékhely szerinti járási kormányhivatalhoz (Pest megye esetén az Érdi Járási Hivatalhoz, míg Budapest esetén Budapest V. Kerületi Hivatalhoz) fordulhatnak az alábbi esetekben:
    - az ügyfélszolgálattal (pl. ügyintézéssel, kiszolgálással) kapcsolatos panasz;
    - előfizetői számlapanaszok Telenor általi kezelése;
    - a számla tartalma .

Az FH-eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven túl nem indítható meg.
A hatósági eljárás lefolytatása díjköteles.

6.6.5. Gazdasági Versenyhivatal („GVH”)

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

6.6.6. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („NAIH”)

Az érintettek az Adatkezelési tájékoztató (ÁSZF 2. melléklet) VIII. pontjában foglaltakkal kapcsolatban a NAIH-hoz fordulhatnak, melynek elérhetősége az Adatkezelési tájékoztató IX. pontjában található.

6.6.7. Bírósági út

Ha a felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő vitájukat a fenti pontokban fogalt peren kívüli eljárásokban sem tudják rendezni, a felek bírósághoz fordulhatnak.
A felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitáikra – hatáskörtől függően – a Budaörsi Járásbíróság, illetve a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét kötik ki. Ilyen jogvitának tekintendők a Telenornál vásárolt vagy a Telenortól bérelt eszközökre és tartozékokra vonatkozó szerződésekkel (pl. az Előfizető az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződésszegés miatt fizetendő kötbért, készülék vételár részletek összegét nem fizette meg), jótállással és szavatossággal kapcsolatos jogviták. Az eljárás az általános illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt folytatódik, amennyiben az Előfizető – legkésőbb az első tárgyaláson – erre vonatkozóan kérelmet terjeszt elő.

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

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

A Telenor ÁSZF-jének KÜLÖNÖS SZABÁLYAI és DÍJSZABÁSA Számlás és Kártyás, illetve Új Generációs Kártyás Előfizetéshez az ÁSZF 1/A. és 1/B. számú mellékleteiben, míg az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó különös díjazási szabályok az ÁSZF 3. számú mellékletében érhetőek el.

7.1.1. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények

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

A Telenor az Előfizető határozott idejű kötelezettségvállalásáért (a továbbiakban „hűségvállalás”) különböző típusú kedvezményeket nyújt. A hűségvállalás okán a felek határozott időtartamra kötnek szerződést. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy az említett határozott időtartam („hűségidő”) lejártával – amennyiben a határozott időtartam meghosszabbításáról nem állapodnak meg –, illetőleg az EESZ-ben foglalt kötbér(ek) megfizetésével közöttük új, határozatlan idejű szerződés jön létre változatlan hívószámra. Az új, határozatlan idejű szerződés teljesítésére – az Előfizető eltérő rendelkezése hiányában – az általa korábban meghatározott, értékesítés alatt álló tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatás(ok) alapján kerül sor, az aktuális Díjszabásban foglalt díjakon azzal, hogy az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben foglalt feltételeknél. Amennyiben az új, határozatlan idejű szerződés létrejöttekor az Előfizető által korábban meghatározott tarifacsomag, illetőleg kiegészítő szolgáltatás(ok) értékesítése már lezárásra került, úgy a Telenor az elektronikus hírközlési szolgáltatást a hűségidő lejáratáról értesítő számlaszövegben elhelyezett tájékoztatásnak megfelelően nyújtja. A Telenor által nyújtott konkrét kedvezményeket és azok feltételeit – ideértve kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális

használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt – a Telenor és az Előfizető által aláírt EESZ tartalmazza.
A Telenor által nyújtott kedvezmény fejében vállalt határozott idejű EESZ-ben a felek megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Telenor által nyújtott kedvezményekért cserébe a hűségidőn belül nem szünteti meg, illetve a Telenor által történő korlátozásra, felfüggesztésre, megszüntetésre okot nem ad, esetleg kiegészítő szolgáltatást nem mond le vagy meghatározott havi keretösszeg erejéig fenntart, tarifacsomagot nem, vagy csak korlátozott körben vált, átírást, áttérést, szolgáltatásváltást nem kezdeményez és szerződésszerűen veszi igénybe a szolgáltatást („hűségnyilatkozat"). A kedvezménytől és a kedvezményes konstrukciótól függően a felek további feltételeket is kiköthetnek.

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

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

- amennyiben az Előfizető a Díjszabásokban lezárt, már nem értékesített tarifacsomagú előfizetői jogviszonya kapcsán kíván kedvezményt igénybe venni, úgy tarifacsomagját a Díjszabásban foglalt, értékesítés alattiként megjelölt – hűségidő alatti tarifacsomag-váltás esetén az EESZ-ben irányadó rendelkezéseknek megfelelő – tarifacsomagra kell átváltania.
- az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított és a megjelölt határozott időn belül nem kerül sor a Szolgáltatás felfüggesztésére, korlátozására (ilyennek minősül különösen, de nem kizárólag a Telenor részéről számlatartozás miatt történő korlátozás is), valamint az 5.1.1. és 5.1.2. pontban foglalt, szüneteltetésére;
- az Előfizető ezen idő alatt az Előfizetői Szerződést nem mondja fel, nem szünteti meg;
- az Előfizető ezen idő alatt szerződésszerűen veszi igénybe a Szolgáltatást;
- Új Generációs Kártyás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre váltani, valamint Számlás Előfizetésről Kártyás Előfizetésre áttérni a kedvezménnyel érintett határozott időn belül nem lehetséges.
- Amennyiben az Előfizető készülékkedvezményt vesz igénybe, úgy a nyilatkozatban/szerződésben rögzített tarifacsomag-váltásra vonatkozó rendelkezések betartása szükséges („készülékkedvezmény miatti tarifahűség").
- Amennyiben az Előfizető kiemelt készülékkedvezményt vesz igénybe, úgy a tarifacsomag-váltásra vonatkozó szerződéses rendelkezések betartása mellett a szerződésben rögzített havi keretösszeg erejéig szükséges kiegészítő szolgáltatást fenntartania a Számlás Díjszabásban ilyenként megjelenített kiegészítő szolgáltatások közül („készülékkedvezmény miatti tarifahűség és szolgáltatás havidíj-hűség").
- Amennyiben olyan Mobil Internet akcióban vesz részt, ahol havidíjkedvezmény biztosított, úgy a havidíjkedvezmény ideje alatt más tarifacsomagra váltani nem lehetséges.
- Amennyiben olyan akcióban vesz részt, ahol tarifacsomag havidíjkedvezmény biztosított, úgy a havidíj-kedvezmény ideje alatt más tarifacsomagra váltani csak a szerződésében meghatározottak szerint lehetséges.
- Be kell tartani az átírásra, lopás/elvesztés miatti szünetelésre vonatkozó szabályokat.

b) Az Előfizető által vásárolt kedvezményes készülék a határozott idő alatt kizárólag a Telenor SIM-kártyájával használható. A hálózati korlátozás feloldása a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett hajtható végre.

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

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

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

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

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

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

2XS kategóriás számlás tarifacsomagok: Alaptarifa 1, Horizont Bónusz, Klasszik 1, Okos Mini, 35 Perc, Pannon 50, Partnerkártya, Smarttarifa 1, Limit (Új Generációs Kártyás), djuice complete (korábban djuice Free Generation), Hipernet Tablet 1, Start, Alaptarifa 2, Klasszik 2, djuice intercampus, djuice complete SMS (korábban djuice Számlás 10), djuice complete basic (korábban djuice Start), Horizont Extra, Minimum, Optimum, Pannon 150, 60 Perc, Limit +Net (Új Generációs Kártyás), djuice combo (Új Generációs Kártyás), djuice extra, Hálón belül 9 (djuice), djuice join, djuice mixer (Új Generációs Kártyás), myVIP (djuice), Számlás 20 (djuice), Hipernet Tablet 2, Hipernet Light, Telenor Light

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

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

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

L kategóriás számlás tarifacsomagok: Pannon 1000, 600 Perc, Mobil Kvartett 1000, simplyAll +, All-in+ (Red Bull MOBILE), Alaptarifa 12, Okostarifa 600, Klasszik 6, Smarttarifa 5, Smarttarifa Extra 4, 1200 Perc, 200 Hívás, Mobil Kvartett 3000, Alaptarifa 21, Okostarifa 1000, Smarttarifa 6, Smarttarifa Extra 5, Telenor Flow Total 1, All-In L, Hipernet Prémium, Telenor MyTariff L, Hipernet Home L, Hipernet Pro, Telenor Blue L, Telenor Hello Data Standard

XL kategóriás számlás tarifacsomagok: -

XXL kategóriás számlás tarifacsomagok: Smarttarifa Extra 6, Telenor Flow 2, Telenor Flow Total 2, All-In XL, Telenor MyTariff XXL, Telenor Blue XXL, Telenor Hello Data Medium, Telenor Hello Data Premium

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

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

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

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

XS kategóriás számlás tarifacsomagok: Üzleti Pro 1, Üzleti Pro 3, Üzleti Pro 8, Menedzser 4000, Üzleti Keret 106 250, MyBusiness All-In XS

S kategóriás számlás tarifacsomagok: Menedzser 7000, MyBusiness All-In S

M kategóriás számlás tarifacsomagok: Menedzser 10 000, MyBusiness All-In M

L kategóriás számlás tarifacsomagok: Menedzser 14 000, MyBusiness All-In L

XL kategóriás számlás tarifacsomagok: MyBusiness All-In XL, Telenor MyBusiness Manager 1

XXL kategóriás számlás tarifacsomagok: Menedzser 18 000, MyBusiness All-In XXL, Telenor MyBusiness Manager 2

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

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

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

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

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

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

7.1.1.2. A részletvételre vonatkozó általános tájékoztatás

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

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

A Telenor által megállapított kereteken belül kezdőrészlet nagyságát az Előfizető határozza meg.

Részletvétel keretében kezdőrészlet befizetése nélkül nem lehet mobilkészüléket vagy egyéb eszközt vásárolni.
A részletvételi megállapodás megkötésére az Előfizető jogosult.

Egy előfizetői hívószámhoz egyazon időben egy részletvétel kapcsolódhat.

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

A részletvétel igénybevételi feltételeiről részletes tájékoztató a Telenor honlapján és Értékesítési Pontjain található.

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

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

7.1.2. Mobilkészülékkel vagy egyéb eszközzel kapcsolatos költségszámítás

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

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

7.1.3.1. Díjfizetési kötelezettség

Az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli a Telenorral szemben, melyet a 7.1.3.2. pont szerinti módokon és a Telenor által megjelölt határidőben teljesíthet. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos Díjszabások, valamint Üzleti Előfizetőkre vonatkozó szolgáltatások esetén a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez a Telenor által a hatályos Díjszabásokban, valamint az Üzleti ÁSZF-ben meghatározott, értékesítés alatt álló (nem lezárt) tarifacsomagok közül választani, illetve az ott, valamint az EESZ-ben meghatározott feltétek szerint tarifacsomagot váltani (tarifacsomag-váltás). Az Előfizető tarifacsomagjának típusa határozza meg az általános díjfizetés módját.

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Telenor által a hatályos Díjszabásokban, valamint az Üzleti ÁSZF-ben meghatározott díjfizetési módot (Számlás, Kártyás vagy Új Generációs Kártyás) választani, illetve az ott meghatározott feltétek szerint fizetési módot váltani (áttérés).

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

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

Számhordozás, átírás, áttérés, valamint az Előfizetői Szerződés megszüntetése esetén az Előfizető köteles az ezek időpontját megelőzően igénybe vett, azonban a Telenor által csak ezt követően feldolgozott Szolgáltatás díját a Telenor számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel kiegyenlíteni. Amennyiben az Előfizető roamingol (3.2. pont), a használat megkezdésével kötelezettséget vállal arra, hogy megfizeti a külföldi roaming szolgáltató díjszabásának megfelelő díjakat, valamint a Telenor hatályos Díjszabásában vagy az Üzleti ÁSZF-ben rögzített, az Előfizetők külföldi tartózkodása alatt kezdeményezett és fogadott hívások után fizetendő költséget. A külföldi szolgáltatók díjszabási alapelvei eltérhetnek a Telenor által alkalmazottaktól.
A Telenor a roaming-partnerek rendelkezésre álló hatályos díjszabásairól és azok változásairól tájékoztatást ad az Előfizetőknek, azonban felelősséget nem áll módjában vállalni ezért.

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

Díjfizetési késedelem és annak következményei
Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeget az azon feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, illetve nem igazolja, hogy megtette az összeg

átutalásához szükséges valamennyi intézkedést (késedelmes díjfizetés vagy díjfizetés elmaradása), a Telenor az 5.2. pont szerint korlátozza a Szolgáltatást, illetve az Előfizetői Szerződést a 12.3. pont szerint felmondja.

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

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

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

7.1.3.2. Díjfizetés módjai

Az Előfizető tarifacsomagjának típusa (Számlás, Kártyás vagy Új Generációs Kártyás) határozza meg az általános díjfizetés módját.
Összefoglalva az Előfizető a Szolgáltatás díjait (tarifa-, illetőleg kiegészítő szolgáltatás havidíjai, forgalmi díjak) az alábbi **módokon** egyenlítheti ki:

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

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

- postai átutalás esetén: az a nap, amikor a Telenor bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén: az a nap, amikor a Telenor bankszámláján jóváírják a befizetett összeget;
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával (a MyTelenor-on keresztül) történő fizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel;
- készpénzes befizetés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;
- banki ATM-automatán keresztül történő befizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel;
- internet utalvánnyal történő kiegyenlítés esetén: az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét utalvánnyal fizeti ki;
- OTP Cafeteria kártyával történő kiegyenlítés esetén: az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél OTP Cafeteria kártya e-utalvány egyenlegét az adott összeggel.

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

Eljárás a tartozásnál kisebb összeg megfizetése, vagy be nem azonosítható befizetés esetén
Amennyiben a befizetés a számla összegénél kevesebb, vagy a befizetés nem köthető számlához, a Telenor a befizetést az alábbiak szerint rendeli a tartozáshoz:

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

Túlfizetés keletkezik, ha az Előfizető részére kiállított számlának (számláknak) a számlán (számlákon) szereplő összegen felüli, a befizető szándékától független befizetés történik bármely számlafizetési módon, vagy a befizetett összeg Telenor általi visszautalása meghiúsul. A befizető személyét a Telenor nem vizsgálja.
Túlfizetés különösen az alábbi esetekben fordulhat elő:

a) az Előfizető részére történő azonnali jóváírás már befizetett számla vonatkozásában;
b) számlának az Előfizető által történő többszöri befizetése (pl. több számlafizetési módon történő fizetés, vagy az Előfizető nevére szóló, de már befizetett számla számlafizetési azonosítójának téves feltüntetése következtében);
c) számlának más személy mint az Előfizető általi téves befizetése (pl. másik Előfizető utalásnál tévesen nem a saját azonosítóját adja meg, és emiatt másik előfizetőhöz könyvelődik az összeg, egy másik Előfizető személyesen készpénzfizetéssel illetve bankkártyával történő fizetés esetén tévesen nem a saját telefonszámát adja meg) és a számlának később az Előfizető általi befizetése is (így a befizetések összeadódnak);
d) az Előfizető több számlaküldési címmel rendelkezik, és az ehhez tartozó számlákat azonban egyszerre, egy összegben fizeti be. Ilyenkor az elsőként megjelölt számlához könyveli a Telenor a teljes befizetést, így ennél túlfizetés, miközben a másik (vagy akár több) számlánál hiány keletkezik.
e) az Előfizető által vagy javára teljesített befizetés Telenor általi visszafizetésének sikertelensége esetén a befizetett összeget a Telenor túlfizetésként kezeli. Az Előfizető ez esetben írásban, az 1.2. pontban foglalt postacímen igényelheti a túlfizetésként nyilvántartott összeg átutalás vagy postai csekk útján történő kifizetését bankszámlaszám, illetve postacím megadásával.

7.1.3.3. Számlázás és annak módjai

A Számlás Előfizető által havonta fizetendő díjat az aktív alapszolgáltatásért (a tarifacsomag havidíja tartalmazza) és az egyes aktív kiegészítő szolgáltatásokért, ill. a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéért fizeti, amelyet a Telenor számlázási ciklusonként, utólag számláz ki.

A Telenor az Előfizető által kezdeményezett hang-, fax-, adat-, SMS- és MMS-forgalom után számláz forgalmi díjat. Kiszámlázásra kerül továbbá a hívásátirányítás alatt képződött forgalom, a nemzetközi hívások, a roaming során fogadott hívások és a Közvetített szolgáltatások díja.

A Telenor az alapszolgáltatáson túl további szolgáltatásokat (kiegészítő szolgáltatások) biztosít külön térítés ellenében a Díjszabásokban és az Üzleti ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint.

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

A továbbiakban az Előfizető köteles megfizetni a tarifacsomaghoz kapcsolódó *havidíjat* és az *igénybevételi díjat*, amelyekről a Telenor számlát küld. Amennyiben az Előfizető havi- vagy eseti díjköteles kiegészítő szolgáltatást rendelt meg, úgy köteles annak díját is megfizetni.

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

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

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

- a következő egyenlegfeltöltésbe beszámítsa; illetve
- a szolgáltatás igénybevételétől számított legfeljebb 1 éven belül kiszámlázza.

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

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

A Számlás Előfizető részére kiállított számla tartalmazza az Emelt Díjas Szolgáltatás, Adományvonalak és a MobilVásárlás szolgáltatásokat is, amelyek esetében az Univerzális egyenleg terhére történt vásárlásokról és igénybe vett szolgáltatásokról állít ki a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő számlát a Telenor. Áfás számla kizárólag az Előfizető nevére és címére állítható ki.

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

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

Postai úton megküldött papíralapú számlára vonatkozó különös szabályok

Számlaküldési/levelezési cím kizárólag az Előfizető által megadott belföldi (magyarországi) cím lehet. Az Előfizető kizárólag abban az esetben rendelkezhet több számlaküldési címmel, ha azok eltérnek egymástól. Azonos név és számlaküldési cím esetén a Telenor egy számlaküldési címre egy számlát küld.

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

A papíralapú számla kibocsátásának határideje (számla kelte) lakossági

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

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

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

Számlás Előfizetők	
számlázási ciklus zárónapja	*kézbesítési nap*
2. nap	ugyanazon hónap 14. nap
4. nap	ugyanazon hónap 16. nap
6. nap	ugyanazon hónap 18. nap
8. nap	ugyanazon hónap 20. nap
11. nap	ugyanazon hónap 23. nap
14. nap	ugyanazon hónap 26. nap
18. nap	ugyanazon hónap 30. nap
21. nap	következő hónap 2. nap
23. nap	következő hónap 5. nap
25. nap	következő hónap 5. nap
27. nap	következő hónap 9. nap
Új Generációs Kártyás Előfizetők	
számlázási ciklus zárónapja	*kézbesítési nap*
7. nap	ugyanazon hónap 24. nap
13. nap	ugyanazon hónap 30. nap
19. nap	következő hónap 6. nap
26. nap	következő hónap 13. nap
hónap utolsó napja (28., 29., 30., 31. nap)	következő hónap 15-18. nap
Kártyás Előfizetők	
A személyes igénylés közlésétől, illetőleg az írásos igény Telenor általi kézhezvételétől számított 37. nap.	

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

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

A Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizetőnek a díjmentes Számlaértesítő szolgáltatás megrendelésével lehetősége van SMS-ben és/vagy e-mailben értesítést kérni a számla kibocsátásáról. A Számlaértesítő szolgáltatás igénybevételi feltételeit a Díjszabások tartalmazzák.

Elektronikus számlára vonatkozó különös szabályok

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

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

- MyTelenor internetes felületen,
- Értékesítési Pontokon,
- Telefonos Ügyfélszolgálaton.

Az elektronikus számla szolgáltatás havidíjmentes. Amennyiben Előfizető megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást, abban az esetben a tételes számlamellékletet is elektronikus formában kapja meg.
A jelen pontban meghatározott, az elektronikus számlára vonatkozó rendelkezések a tételes számlamellékletre is megfelelően irányadóak. A Számlás vagy Kártyás hívásrészletezővel kapcsolatos Előfizetői Szerződésben foglalt rendelkezéseket a jelen elektronikus számla szolgáltatás, annak megrendelése, illetve lemondása nem érinti.

Az elektronikus számla szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az Előfizető a kétféleképpen veheti igénybe az elektronikus számla szolgáltatást:

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

B) <u>Elektronikus számla egyszerűsített elérése</u>: Ha az Előfizető nem rendelkezik MyTelenor regisztrációval, akkor számára a Telenor ezt az elérést biztosítja az alábbi feltételek teljesülése esetén: Az Előfizető
   - az Értékesítési Ponton, a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220), vagy a MyTelenor-ra egyszeri SMS kód segítségével belépve – feltéve, hogy az Előfizető a hívószám-szintű ügyintézést korábban nem tiltotta le - megrendeli az elektronikus számla szolgáltatást; és
   - a megrendeléskor olyan e-mail címet és belföldi mobil hívószámot ad meg, melyen az elektronikus számla elkészültét jelző üzenetet fogadni tudja; valamint
   - elfogadja az elektronikus számla szolgáltatásra és az elektronikus számla egyszerűsített elérésére vonatkozó jelen feltételeket, továbbá a Telenor visszaigazolása megérkezik az Előfizető e-mail címére/hívószámára arról, hogy a megrendelése sikeres volt.

Az egyszerűsített elérés keretében az elektronikus számla legfeljebb 1 évig érhető el az Előfizető részére megküldött értesítésben található útvonalon (linken), jelszó megadása

nélkül – ezt követően, illetve az alatt az elektronikus számla regisztrációt/belépést követően a MyTelenor felületen érhető el. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az értesítéshez megadott e-mail fiókhoz vagy eszközhöz történő ellenőrizetlen vagy szándékolatlan hozzáférés, valamint az értesítés továbbítása esetén az elektronikus számla egyszerűsített hozzáféréséért való felelősségét a Telenor kizárja.

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

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

A Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizetők esetében az elektronikus számla szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg az Előfizető regisztrált számlafizetési módja postai csekkről automatikusan banki átutalásra módosul. Az elektronikus számla szolgáltatás lemondása esetén a számlafizetési mód a banki átutalás marad, amely fizetési módot Előfizető a mindenkori Díjszabásban leírt feltételeknek megfelelően módosíthatja.
A Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizető a sikeres megrendelést követően kizárólag elektronikus úton kap számlát, vagyis a továbbiakban a Telenor papíralapú számlát nem állít ki részére. Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizetők esetében Telenor postai csekket nem állít ki az Előfizető számára.
A Telenor a MyTelenor felületen biztosítja az Előfizető számára a hiteles elektronikus számlák megtekintését és ezekhez kapcsolódó esetleges egyéb szolgáltatásokat. Az elektronikus számlák a MyTelenor-on való megjelenítéssel (elérhetővé tétellel) egyidőben kézbesítettnek tekintendők, Előfizető pedig kötelezetté válik a számlában foglalt díjfizetési kötelezettsége teljesítésére.

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

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

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

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

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

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

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

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Számlás Előfizetésre vonatkozó különös szabályok

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

Elektronikus számla szolgáltatással **rendelkező** számlás Előfizetői számára a számlaküldés sajátosságai miatt a postai készpénzátutalási megbízás által történő teljesítés nem elérhető. Ilyen esetben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

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

Elektronikus számla szolgáltatással **nem rendelkező** Előfizetői részére a Telenor az Előfizető választása alapján postai készpénzátutalási megbízást mellékel. Ilyen esetben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

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

A Számlás **mobil internet tarifacsomagok** díjainak kiegyenlítése a 7.2.6 pont szerinti **internet utalvánnyal** és **OTP Cafeteria kártyával** is lehetséges a MyTelenor internetes ügyfélszolgálati portálon keresztül (https://my.telenor.hu)

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

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

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

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

7.2.2. Előleg útján történő díjfizetés

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

Önkéntes forgalmi előleg
Az Előfizető önkéntes forgalmi előleget fizethet be, oly módon, hogy annak jogcímét (önkéntes forgalmi előleg), valamint a vonatkozó hívószámot a befizetéskor feltétlenül meg kell jelölnie. Az ily módon befizetett önkéntes forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában **az elkészülő számla végösszegét csökkenti, meglévő (lejárt) tartozásra nem számolható el, hanem az kizárólag jövőbeli tartozás kiegyenlítésére fordítható**. Az önkéntes forgalmi előleg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg.
Előfizető igénye szerint lehetőség van a befizetett önkéntes forgalmi előleg általános előleggé nyilvánítására. Ezen rendelkezést az Előfizető ügyfél-azonosítást követően a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) teheti meg.

7.2.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetés

A **Kártyás Előfizetés** havidíjmentes, kivéve a „Red Bull MOBILE Access”, a „Red Bull MOBILE Access (Expressz)”, és a „djuice control” tarifacsomagokat, amelyek a 2017. január 23. napjáig hatályos Kártyás Díjszabásban meghatározott időszaki díjjal vehetőek igénybe.

Az **Új Generációs Kártyás** Előfizetés kártyás előfizetésnek minősül azzal, hogy az Előfizető minden ciklusban megfizeti a tarifacsomag szerinti havi keret díját. A havi keretre nem vonatkoznak a Kártyás Díjszabásban rögzített, a feltöltőkártya-kedvezményekre (jutalom) vonatkozó rendelkezések.
Amennyiben az Előfizető adott ciklusban a havi kereten felül is igénybe kívánja venni a Szolgáltatást, akkor a Kártyás Előfizetésre vonatkozó szabályok szerint feltöltheti a kártyás egyenlegét.

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

A feltöltőkártya (elektronikus felöltőkártya, azaz „kupon”) felhasználásával az Előfizető a kuponhoz tartozó összeg, valamint jutalom erejéig jóváírást végez a Telenornál nyilvántartott egyenlegén – azzal, hogy a jutalom kizárólag csak a Kártyás Díjszabás I. fejezet 1.9. pontjában foglaltak szerint, az Előfizető általi aktiválását követően vehető

igénybe. Az érvényességi időre és a jutalom felhasználhatóságára vonatkozó részletes rendelkezéseket a Kártyás Díjszabás tartalmazza.

A kupon árában foglalt kedvezmények (jutalom) a Kártyás Díjszabásban foglaltaknak megfelelően használhatók fel. A MyTelenor rendszeren keresztüli, valamint szóbeli szerződéskötés (Expressz regisztráció) esetén az első feltöltés a SIM-kártya aktiválásának időpontjában, a szerződéskötést követően történik meg.

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

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

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

7.2.4. Speciális rendelkezések Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén

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

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

7.2.5. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez

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

A Telenor a honlapján feltüntetett bankok ATM automatáin biztosít egyenlegfeltöltési lehetőséget Előfizetői számára. Ezen ATM automatákon vásárolt „ATM-feltöltőkártyát" nem vásárol vissza, nem cserél be, és reklamációt csak a vásárlástól számított 5 munkanapon belül fogad el.
A Telenor feltöltés időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

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

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

A MobilVásárlás szolgáltatás keretében érvényesített megrendelések esetén a Kártyás Előfizetők mobil vásárlásaikról utólag részletes, feltöltéseikről pedig egyösszegű számlát igényelhetnek, melyet a Telenor az Előfizető levelezési címére vagy ennek hiányában az állandó lakcímére küld meg. Áfás számlamásolatok igénylésére kizárólag a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) van lehetőség. A számlamásolat díját a Telenor mindenkor hatályos Díjszabása tartalmazza.

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

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

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával – „Adatkártya” tarifacsomag kivételével – a Mobil Internet tarifacsomagok havi és forgalmi díjai fizethetőek.
A Mobil adatközvetítő szolgáltatások közül a GPRS-alapú szolgáltatások havi és forgalmi díjai is fizethetők az alábbi fizetőeszközökkel.

A Telenor az alábbi utalványtípusokat és cafeteria kártyát fogadja el:
- Sodexho Pass Internet utalvány
- Edenred Ticket Web Internet utalvány
- OTP Cafeteria kártya

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

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

Az alábbi helyen fizetheti Mobil Internet számláját internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával:
- MyTelenor

Internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával az alábbi Előfizetőink fizethetnek:
- Lakossági számlás magánszemélyek
- djuice számlás Előfizetők
- a Telenorral külön szerződés alapján elérhető dolgozói programban résztvevő Előfizetők.

Nem fizethető internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával:
- új Mobil Internet előfizetés vásárlásakor az első havidíj és az eszköz ára
- a számlán szereplő, egyéb tételek (például késedelmi kamat, kötbér)

- olyan Mobil Internet tarifák, amelyeknek havidíja tarifacsomagban foglalt perceket és adatmennyiséget együttesen tartalmaznak (például MobilKvartett).

Nem fizethetik Mobil Internet számlájukat internet utalvánnyal és OTP Cafeteria kártyával azon Előfizetők, akik:
- részletfizetéssel rendelkeznek;
- csoportos beszedési megbízással fizetik számlájukat.

7.2.7. Speciális rendelkezések a feltöltőkártyával történő díjfizetéshez Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén

Tekintettel arra, hogy az Új Generációs Kártyás Előfizetés – amennyiben arra nem történik a Telenor által biztosított kedvezmény miatt hűségvállalás – határozatlan időre jön létre, illetőleg amennyiben arra hűségvállalás történik, úgy a jogviszony időtartamát az határozza meg, így az ÁSZF 1/B. számú melléklete szerinti feltöltés érvényességi ideje ennél a szolgáltatásnál nem értelmezhető. Ennek következtében az ÁSZF valamennyi érvényességre, rendelkezésre állási időre, valamint annak meghosszabbítására vonatkozó rendelkezése az Új Generációs Kártyás Előfizetésre nem alkalmazhatóak.

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

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

7.2.8. Speciális rendelkezések az Univerzális egyenleg, illetve Hitelkeret kapcsán

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

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

Az Univerzális egyenleg feltöltése elektronikus feltöltőkártyával (kuponnal) történik, az alábbi módokon:
- az ATM-automatáknál online módon,
- internetbankon és telebankon keresztül,
- belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával a MyTelenor-on keresztül,
- valamint a Telenor honlapján meghatározott Értékesítési Pontokon (amennyiben az Előfizető nem kéri áfás számla kiállítását a helyszínen).

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

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

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

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

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

A **Hitelkeret** a Telenor által a Számlás Előfizetők részére, az adott számlázási ciklusra biztosított keretösszeg, amelynek mindenkori összegéről a Telenor a honlapján, illetőleg Telefonos Ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást. A Hitelkeretet a Számlás Előfizetők kizárólag a Mobil-tartalomszolgáltatások (pl. Emelt Díjas Szolgáltatások), Adományvonalak, valamint MobilVásárlás szolgáltatás igénybevételére használhatják fel.
A Hitelkeretet a Telenor a számlázási cikluszárást követő 3 munkanapon belül bocsátja rendelkezésre.
A Számlás Előfizető részére a Telenor által biztosított Hitelkeret az Univerzális egyenlegre kerül feltöltésre.
A Hitelkeret kimerülése után a Számlás Előfizető a Mobil-tartalomszolgáltatásokat (pl. Emelt Díjas Szolgáltatások), Adományvonalakat, valamint MobilVásárlást csak az Univerzális egyenlegre elvégzett egyenlegfeltöltés után veheti igénybe.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

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

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

A kártérítési igények intézésének szabályait a 6.3.3. pont tartalmazza.

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

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

A Telenor általi kötbérfizetés esetén a Telenor tájékoztatja az Előfizetőt az őt megillető kötbér mértékről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról. Amennyiben a kötbérfizetésre okot adó esemény kapcsán panasz, illetőleg hibabejelentés érkezett, a Telenor tájékoztatja az Előfizetőt a kivizsgálás

eredményéről is. A Telenor a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A Telenor kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül úgy tesz eleget, hogy

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

7.4.1. Hálózati hiba esetén fizetendő kötbér

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

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

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

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

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

b) A mobil rádiótelefon-hálózat hibája következtében az Alapszolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt –

akár hívóként, akár hívottként – lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az Előfizetői Szerződésben rögzített adatok eltérésének következménye és az ezzel kapcsolatban bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el; vagy az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén bejelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást

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

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

7.4.2. Szolgáltatás-nyújtás megkezdésének elmulasztása esetén fizetendő kötbér

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

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

7.4.3. A korlátozás késedelmes megszüntetése esetén fizetendő kötbér

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

Ez esetben a kötbér mértéke a visszakapcsolásig:

- (visszakapcsolási díj / 3) * késedelmes napok száma;
- amennyiben a Telenor visszakapcsolási díjat nem számít fel: az EESZ alapján a visszakapcsolás időpontja szerinti, a Számlás Előfizető által fizetendő havidíj, az Új Generációs Kártyás előfizető által fizetendő havi keret, illetőleg Kártyás Előfizetés esetén az előre fizetett [(díj / 30) * 4] * késedelmes napok száma.

7.4.4. Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizető eleget tett az átírás 12.2.2. pontban foglalt feltételeinek, és a Telenor az átírást annak kérelmezésétől számított 15 napon belül nem teljesíti, a Telenor kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke: (átírás díja / 10) * késedelmes napok száma.

7.4.5. Számhordozás meghiúsulása a Telenorra visszavezethető okból

Amennyiben az Előfizető eleget tett a számhordozás 8. pontban foglalt feltételeinek, és a Telenor a 8.4.1. pontjában foglalt, az átadó szolgáltató értesítésére, vagy az KRA-bejelentésre vonatkozó kötelezettségét megszegi, a számhordozással érintett hívószámonként és mulasztásonként 5.000,- Ft kötbér fizetésére köteles.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok

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

Előfizetői adatok

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

b) Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók[2] esetén:
- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám;
- adószám;
- székhely.

Szükséges dokumentumok

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

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

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

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

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

e) Diplomáciai testület esetében:
- a szerződéskötő személyazonosító igazolványa/útlevele/jogosítványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa;
- nem magyar állampolgárnál útlevél;
- a nagykövetség hivatalos, fejléces papírján kiadott, az adott ügyletre szóló meghatalmazás.

8.2. A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

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

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

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

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

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

8.3. A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

A Telenor biztosítja az alábbiakat:

a) a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges

hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni;

b) az SMS-ek, illetve az MMS-üzenetek helyes irányítását a hordozott számokra;
c) az adat- és faxszolgáltatások számainak hordozhatóságát oly módon, hogy az adatszolgáltatás számán továbbra is csak adat-, a faxszolgáltatás számán továbbra is csak faxszolgáltatás nyújtható. Az adat- és faxszolgáltatások számai önmagukban nem hordozhatóak.

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

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

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

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

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

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

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

8.4. A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.5. A számhordozásra vonatkozó egyéb rendelkezések

A számhordozás során:
- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta üzenetek nem vihetők át;
- az előre fizetett (kártyás) tarifacsomag esetén a fel nem használt egyenleg számátadáskor elvész, kivéve ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- az átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását az átadó szolgáltatótól átvállalta, akkor az átvevő szolgáltatónál az átvevő szolgáltató által megadott feltételekkel megfizetni;
- amennyiben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely egyeztetés az Előfizető közreműködését is igényelheti.

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

A számhordozás során nem kezdeményezhető:
- átírás,
- Felhasználó általi szerződéskötés aktív kártyás hívószámra,
- számcsere,
- új hűségnyilatkozat aláírása,
- szolgáltatás szüneteltetése.

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

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

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

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az átvevő szolgáltatónál maradnak, ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új

előfizetőhöz. Ezt követően az előfizetői szám, illetve a kapcsolódó jogok és kötelezettségek visszakerülnek a kijelölésre eredetileg jogosult szolgáltatóhoz.

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

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama Számlás Előfizetés esetén

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

9.2. Az Előfizetői Szerződés időtartama Kártyás Előfizetés esetén

Kártyás Előfizetés esetén az előfizetői jogviszony határozott időre jön létre.

Praktikum, Praktikum Expressz, Praktikum Ász, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum Ász Expressz 3X1000, Praktikum +Net, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, Praktikum + Net Expressz XS, Praktikum + Net Expressz XXL, djuice control, djuice go! (expressz), Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz, MyStart, MyStart Expressz, Telenor Kártyás, Telenor Kártyás Expressz és djuice reload net előfizetés esetén 180 napos; Internet Praktikum Expressz, Red Bull MOBILE Access, Red Bull MOBILE Access (Expressz) előfizetés esetén 90 napos határozott időre jön létre; egyéb kártyás előfizetés esetén – ide nem értve az Új Generációs Kártyás előfizetést, amelyre más rendelkezések vonatkoznak – 1 évre jön létre.

Praktikum Expressz, Praktikum Ász Expressz (600 Ft lebeszélhetőséggel), Praktikum Ász Expressz 3X1000, Praktikum +Net Expressz, Praktikum +Net Mini Expressz, Praktikum +Net Expressz XS, Praktikum +Net Expressz XXL, djuice go! (expressz), Hipernet Praktikum, Hipernet Praktikum Expressz, MyStart Expressz, Telenor Kártyás Expressz esetében a 180 napot; illetve Internet Praktikum Expressz és Red Bull MOBILE Access (Expressz) esetében a 90 napot az ÁSZF 2.1.2. pontjában meghatározott megerősítéstől kell számítani.

Praktikum, Praktikum Ász, Praktikum +Net, MyStart, Telenor Kártyás és djuice reload net előfizetés esetén a 180 napot; Red Bull MOBILE Access esetén a 90 napot; illetve egyéb kártyás előfizetés esetén – ide nem értve az Új Generációs kártyás előfizetést, amelyre más rendelkezések vonatkoznak - az 1 évet a szerződéskötés időpontjától kell számítani.

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

Az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül – ideértve a Számlás Előfizető által a Rendszeres feltöltés szolgáltatás segítségével, a Kártyás Előfizető hozzájárulása alapján tett egyenlegfeltöltést is.
A korábbi határozott idejű szerződés egyenlegfeltöltéskor megszűnik és ezzel egy időben változatlan hívószámmal új előfizetői jogviszony jön létre. Egyenlegfeltöltés esetén az érvényességi idő (Kártyás szerződés időtartama) az alábbiak szerint alakul:

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

Egyenlegfeltöltési lehetőségek:

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

A Kártyás Előfizetés érvényességi idején belül – a hívószám megtartásával – Előfizetői Szerződés köthető számlás szolgáltatási csomagra az ÁSZF rendelkezései szerint, az egyszeri csatlakozási díj megfizetése nélkül (áttérés kártyásról számlás előfizetésre). Ezáltal a határozott idejű Kártyás Előfizetés időtartama határozatlan idejűre módosítható (ha a módosítással egyidejűleg az Előfizető nem vállal hűséget).

9.3. Az Előfizetői Szerződés időtartama Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén

Új Generációs Kártyás Előfizetés esetén az előfizetői jogviszony határozatlan időre jön létre. Amennyiben azonban az Új Generációs Kártyás Előfizető az előfizetői jogviszony létesítésekor vagy a szerződés ideje alatt a Telenor által biztosított kedvezmény fejében meghatározott időre („hűségidő”) többletkötelezettséget vállal („hűségvállalás”), ezen időtartamra az EESZ-ben foglaltak szerint előfizetői jogviszonya határozott lesz. A felek a szerződéskötéskor megállapodnak, hogy a hűségidő lejártával, illetőleg a hűségvállaláshoz kapcsolódó kötbér megfizetésével a felek között új, határozatlan idejű előfizetői jogviszony jön létre változatlan hívószámra – kivéve, ha a felek a szerződéskötéskor vagy annak folyamán megállapodnak a további határozott időtartamra történő meghosszabbításról.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Telenor kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a rádiótelefon-rendszer működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza. Kivételt jelentenek azok az esetek, ahol a jogszabály ettől eltérő kötelezettséget ró a Telenorra, vagy amikor az Előfizető fizetési kötelezettségét nem teljesíti.

A személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket a Telenornak úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat az arra feljogosítottak számára hozzáférhető, hitelessége és hitelesítése biztosított, változatlansága igazolható, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen.

A Telenor vállalja, hogy megtesz minden szükséges műszaki és szervezeti intézkedést annak érdekében, hogy a távbeszélőtitkot az általa működtetett rádiótelefon-rendszer műszaki lehetőségei szerint megőrizze. Nem vállal felelősséget azonban azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, hogy az elektromos jelekkel átvitt információkat harmadik személy esetlegesen megszerzi, illetve felhasználja, különösen akkor nem, ha ez más szolgáltató hálózatában vagy berendezéseiben, illetve jogszabályi felhatalmazás alapján történik. Az ÁSZF 2. számú melléklete részletes információkat tartalmaz a szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.

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

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

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

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

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

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

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

A szerződéskötési igény bejelentésekor az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Telenor a rá vonatkozó, esetlegesen a Telenor hálózatában keletkezett és jogszerűen tárolt forgalmi adatokat ügyfél-értékelési szempontok kialakítása céljából felhasználja.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben számláját vagy egyéb tartozását a számlán vagy egyéb érvényes iraton feltüntetett esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, a Telenor a számlatartozás behajtását egy, az általa ezzel a feladattal megbízott, titoktartásra kötelezett harmadik személlyel is elvégeztetheti.

[3] Felhívjuk az Előfizetők figyelmét, hogy a Hangposta szolgáltatásban „visszahívás”, a „válaszadás az üzenetre”, az „üzenet továbbadása” és az „üzenet küldése” funkciók igénybevétele esetén a hívószám-küldés letiltását a Szolgáltató műszaki korlátok miatt nem tudja biztosítani.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlen és visszavonhatatlan beleegyezését adja ahhoz, hogy az írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve hogy ezeket a Telenor másik távközlési szolgáltatónak átadja.

A Telenor az Eht. alapján jogosult bármely távközlési szolgáltatónak, illetve a törvény alapján létrehozott adatbanknak átadni az Előfizető EESZ-ben megadott személyes adatait az alábbi esetekben:

- amennyiben az Előfizető számlatartozása miatt a Telenor az Előfizetői Szerződést felmondta, illetve ha a Szolgáltatást részben vagy egészben korlátozta;
- ha az Előfizető számlatartozása miatt a Telenor bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- ha az igénylő, illetve az Előfizető károkozás céljából a Telenort megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik, így különösen ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.

Az előfizetői adatok továbbításának egyéb feltételeit az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

Ügyfélszolgálati jelszó

A Telenor az Előfizetőre vonatkozó, a Szolgáltatással összefüggésben álló tájékoztatást

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

kizárólag a helyes jelszó megadása esetén ad.
Telefonhívás esetén a jelszó megadása – az Előfizető választása szerint – történhet a készülék számbillentyűzetének használatával, vagy szóban; míg személyes (Értékesítési Ponton) történő ügyintézés esetén számbillentyűzet (PIN-pad) használatával.

Nem szükséges jelszó megadása,

- ha a Telenor Telefonos Ügyfélszolgálatának ügyintézője által bekért, a Telenor rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok helyesen kerülnek megadásra;
- ha az Értékesítési Ponton történő személyes ügyintézés esetén az Előfizető magát személyazonosító okmányával azonosítja, vagy az Előfizető meghatalmazottja jár el írásos meghatalmazás alapján;
- ha az e-mail legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással van ellátva.

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

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

- Kártyaszintű jelszó
- Ügyfélszintű jelszó

A jelszót a Telenor az adatvédelemre vonatkozó szabályoknak megfelelően kezeli, módosítása pedig csak az Előfizető hozzájárulásával történhet meg. A jelszót az Előfizető saját érdekében köteles titkosan kezelni.
Amennyiben az Előfizető elfelejti a jelszavát, kizárólag személyesen kérhet új jelszót (jelszómódosítás). A Telenor nem vállal felelősséget az abból adódó károkért, hogy a jelszó illetéktelen személy tudomására jutott vagy a változtatás a lentiekben részletezett, Kártyaszintű jelszó kikapcsolását követően került végrehajtásra.

Kártyaszintű jelszó kikapcsolása:
A Kártyaszintű jelszó kikapcsolását kizárólag egyéni (lakossági) és „kisvállalkozóknak" szóló kereskedelmi ajánlattal rendelkező üzleti Számlás, Új Generációs Kártyás és Kártyás Előfizetők kérhetik. A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor az érintett hívószámról a Telefonos Ügyfélszolgálatra érkező hívás során megadott változtatásokat (pl. szolgáltatás-megrendelés/lemondás) jelszó megadása nélkül elvégzi. **A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor nem vállal felelősséget az így megadott változtatások elvégzéséből fakadó esetleges Előfizetőt ért következményekért!**
A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása, illetőleg ismételt bekapcsolása kérhető szerződéskötéskor vagy az Előfizető azonosítását követően a szerződéses időtartam alatt a Telenor Értékesítési Pontjain, valamint Telefonos Ügyfélszolgálaton.
A Kártyaszintű jelszó kikapcsolt állapota esetén is csak jelszó megadása mellett végezhető el az adott előfizetői jogviszony telefonon keresztül történő megszüntetése (12.4. pont), új jelszó megadása vagy jelszómódosítás.

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Telenor az ÁSZF 2. számú mellékletében rendelkezik az általa kezelt adatok fajtáiról, tárolásuk és esetleges továbbításuk céljáról, időtartamáról.

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Telenor az ÁSZF 2. számú melléklete útján tájékoztatja Előfizetőit az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.

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

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

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

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

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

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

11.2. Számlás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése

A Telenor a Számlás Előfizető részére kiállított számlához csatolja a fizetendő díjakat megfelelő bontásban feltüntető mellékletet (*„tételes számlamelléklet"*).
A tételes számlamellékletnek tartalmaznia kell a hálózaton belüli, a más mobilrádiótelefon-hálózatba (szolgáltatónként), illetve a nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokba irányuló hívásokat (szolgáltatónként). A tételes számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd- és nem beszédcélú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjképzési időszakokat és kedvezményeket is.

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

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

A hívásrészletező típusai:
- rendszeres hívásrészletező, amely a megrendelést követően elkészített valamennyi számláról kiállításra és kiküldésre kerül a Számlás Előfizető részére visszavonásig.
- eseti hívásrészletező, amely egy meghatározott számlázási ciklusról, legfeljebb 2 évre visszamenőleg kerül kiállításra és kiküldésre az igényléstől számított 15 napon belül az Előfizető kérésére.

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

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

A hívásrészletező igényléséről az Előfizető:
- a szerződéskötéskor vagy
- később, az előfizetői jogviszony tartama alatt bármikor nyilatkozhat.

A hívásrészletező igényelhető:
- személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain,

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

11.3. Kártyás és Új Generációs Kártyás Előfizetők – tételes számlamelléklet és hívásrészletező igénylése

A Telenor az **Új Generációs Kártyás Előfizető** részére kiállított számlához csatolja a fizetendő díjakat megfelelő bontásban feltüntető mellékletet (*„tételes számlamelléklet”*).

A Telenor a **Kártyás Előfizető** részére nem állít ki számlát, így ahhoz tételes számlamelléklet sem igényelhető – mely feltételt a Kártyás Előfizető a szerződéskötéskor elfogadja.

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

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

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

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

11.4. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtétele és módosítása

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

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Telenor által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás

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

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

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

12.1.1.4. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, míg az írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a Telenor kétoldalú szerződésmódosítási ajánlatának elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető előzőek szerinti nyilatkozata hiányában a Szolgáltatás további igénybevétele mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető.

12.1.1.5. A ráutaló magatartással határozatlan időre kötött (hűségvállalást nem tartalmazó Számlás, illetőleg Új Generációs Kártyás) szerződés, továbbá a Kártyás szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Telenor az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12.1.1.6. A hűségvállalást tartalmazó Számlás és Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződések ráutaló magatartással nem módosíthatók.

12.1.1.7. Az EESZ időtartamát érintő, Telenor által kezdeményezett kétoldalú módosítást megelőzően a Telenor köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.1.1.8. Amennyiben a Telenor kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát az Előfizető a fentiek szerint nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad – kivéve a 12.1.3.9. pontban szabályozott esetet, amikor az elfogadás ráutaló magatartással is megtörténhet.

12.1.2. A Telenor általi egyoldalú szerződésmódosítás

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

12.1.2.2. A Telenor jogosult az EESZ-t és az ÁSZF-et (ide értve annak mellékleteit is) egyoldalúan módosítani - a 12.1.2.5. pontban foglaltak kivételével - a következő esetekben:

a) az ÁSZF-ben meghatározott egyéb esetekben, mely a szerződéses feltételekben nem eredményezhet lényeges módosítást, azaz a szolgáltatás igénybevételének feltételeire – így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetőleg minőségi célértékeire – vonatkozó változtatást - így különösen, de nem kizárólag

- az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
- környezetvédelmet szem előtt tartó beruházások esetén;
- szolgáltatás elveszti a létjogosultságát;
- a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása indokolja;
- elírások javítása;
- a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
- tarifacsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
- szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
- egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- a határozatlan időre kötött (hűségvállalást nem tartalmazó) előfizetői szerződés tekintetében a Telenor a Központi Statisztikai Hivatal által a megelőző naptári évre meghatározott fogyasztói árindex mértékével jogosult a Telenor a szolgáltatás díját naptári évenként legfeljebb egyszer módosítani.

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás. A határozatlan idejű (hűségvállalást nem tartalmazó) szerződések vonatkozásában ilyen változásnak minősül különösen az olyan költség - az EESZ megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Telenor harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

d) a Műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja akkor, ha
   da) a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
   db) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2.3. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén, ha az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Telenor az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett Előfizetőnek, kivéve, ha a 12.1.2.2. d) pontja szerinti szerződésmódosítást a kínált csatornákban bekövetkezett változás indokolja.

12.1.2.4. A Műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés általános szerződési feltételeinek módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást - szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a Szolgáltató

úgy is eleget tehet, hogy minden Előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti idősávban az értesítést közzéteszi.

12.1.2.5. A Telenor nem jogosult a határozott időre kötött (azaz hűségvállalást tartalmazó, vagy Kártyás) Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben egyoldalúan módosítani:

- a 12.1.2.2. pont b)-c) alpontjaira hivatkozva módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató;
- a 12.1.2.2. pont a), c)-d) alpontjaira hivatkozva módosítani, ha a módosítás az alapvető díjszabást (a rendszeres díjakat, különösen előfizetési díjat, forgalmi díjat), az előfizetői szerződés időtartamát, megszüntetésének jogkövetkezményeit, vagy szolgálatásminőségi célértéket érintik.

12.1.2.6. Az EESZ időtartamát érintő, egyoldalú módosítást megelőzően a Telenor köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.1.2.7. Az ÁSZF, illetve annak módosulásai a megjelölt időpontban kiegészíti vagy felváltja a korábban létrejött Előfizetői Szerződéseket.

12.1.2.8. Amennyiben a Telenor egyoldalú Előfizetői Szerződés módosítása az Előfizetőre bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz, az Előfizető jogosult a szerződést további jogkövetkezmények nélkül azonnali hatállyal felmondani a Telenor Előfizetői Szerződés módosítása tárgyában megküldött értesítését (pl. közlemény napilapban való megjelenését, egyéb közvetlen – különösen SMS – értesítését) követő 45 napon belül. E rendelkezés nem alkalmazható abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására hatósági döntésben vagy jogszabályban foglalt kötelezettség végrehajtása érdekében kerül sor.

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

12.1.3.1. A Telenor legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőket az Előfizetői Szerződés módosításáról, egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről, valamint Értékesítési Pontjain közzéteszi a módosítást. Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, továbbá ha az ügyfélszolgálatok címe, telefonszáma és nyitva tartási ideje változik, akkor a Telenort a jelen értesítési kötelezettség nem terheli. Az ügyfélszolgálati elérhetőségek változásról a Telenor a központi ügyfélszolgálatán és honlapján tájékoztatást nyújt.

12.1.3.2. A Telenor a módosításról az előfizetőit elsősorban a kibocsátott számlalevél mellékletében értesíti. Amennyiben a Telenor a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, a Telenor ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Telenor választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon, vagy postai úton;
b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;

c) egyéb elektronikus hírközlés (pl. SMS, MMS) útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással.

12.1.3.3. A Telenor által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

12.1.3.4. Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Telenor legalább 2 alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Telenor az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

12.1.3.5. A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Telenor az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

12.1.3.6. A Telenor által tértivevényes küldeményként küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

12.1.3.7. A Felek az EESZ-ben megállapodhatnak arról, hogy amennyiben a Telenor tértivevénnyel küldött postai értesítése kézbesítésének sikeressége az Előfizetőnek felróható okból meghiúsul – így különösen ha a küldemény az Előfizetőtől „nem kereste”, „elköltözött”, „címzett ismeretlen”, „kézbesítést megtagadta” jelzéssel érkezik vissza a Telenorhoz –, a Telenor az értesítést az Előfizető által elérhető elektronikus tárhelyre helyezi el, melyről az Előfizetőt az általa megadott elérhetőségen SMS-ben vagy e-mailben értesíti. Ezen értesítés vonatkozásában pedig a 12.1.3.3.- 12.1.3.4. pontban foglalt kézbesítési szabályok kerülnek alkalmazásra.

12.1.3.8. Ha a Telenor normál levélpostai küldeményként ad fel értesítést, a Telenor az értesítést a postai feladást követő legfeljebb 7 napon belül az Előfizető által elérhető elektronikus tárhelyre helyezi el, melyről az Előfizetőt az általa megadott elérhetőségen SMS-ben vagy e-mailben értesíti. Ezen értesítés vonatkozásában pedig a 12.1.3.3.- 12.1.3.4. pontban foglalt kézbesítési szabályok kerülnek alkalmazásra.

12.1.3.9. A 12.1.3.2. pontban írt értesítési módokon túl az Előfizetői Szerződés (ÁSZF vagy EESZ) egyoldalú módosítása esetén a Telenor közleményben is értesítheti az Előfizetőket (a törvényi előírás szerint két országos napilapban), amennyiben az ÁSZF 12.1.2.2. pontjában foglalt feltételek fennállnak.

12.1.3.10. A közlemény útján történő értesítésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
e) díjmódosítás vagy díjban foglalt szolgáltatás-mennyiség csökkentése esetén a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

12.1.3.11. A Telenor által alkalmazható egyéb értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
c) a közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

12.1.3.12. Az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a 12.4.2.2. A), D)-F) pontokban foglalt jogok illetik meg.

12.1.3.13. Az ÁSZF 4. mellékletének (Akciós melléklet) módosítása esetén a Telenor azt a módosítás hatálybalépése napján közzéteszi és rendelkezésre bocsátja, továbbá - az Előfizetők értesítését mellőzve - azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül az NMHH-nak megküldi.

12.1.4. Az előfizetői hívószám Telenor általi megváltoztatása

12.1.4.1. A Telenor jogosult az Előfizető hívószámát – műszaki vagy forgalmi okokból – megváltoztatni a hatóság által igazoltan szükséges esetben, vagy ha jogszabály írja elő. Erről, valamint az ezzel kapcsolatosan az Előfizetőre háruló teendőkről a Telenor 30 nappal korábban írásban értesítést küld az Előfizetőnek, amelyben tájékoztatja az Eszr. 16. § (4-5) bekezdésében meghatározott jogairól. A hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető kérheti, hogy a Telenor a korábbi hívószámon az új előfizetői hívószámról 60 napig térítésmentesen – a Telenor szövegkészletéből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá hogy a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz.

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

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

12.2.1. Előfizetői adat(ok) módosítása

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

12.2.2. Átírás (változás az Előfizető személyében)

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

Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy előfizetői jogviszonyát a Telenor hozzájárulásával más személyre ruházza át (átírás). Az Előfizető személyének megváltozását a Telenor Értékesítési Pontjain a felek személyes jelenlétében és abban az esetben lehet átvezetni (átírást kezdeményezni), ha:

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

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

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

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

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

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

Ha a Kártyás vagy Új Generációs Kártyás Előfizető Univerzális egyenlegén 0 Ft-nál

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

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

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

Átíráskor egyszeri csatlakozási díj nem kerül felszámításra.

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

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

12.2.3. Áttérés

Az Előfizető jogosult előfizetéséhez kapcsolódó, a Telenor által a mindenkor hatályos Díjszabás, valamint az ÁSZF 3. számú mellékletekben meghatározott feltétek szerint és időpontban fizetési módot váltani (áttérés). Amennyiben az Előfizető Számlás Előfizetésről hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetésre kíván áttérni, úgy erre csak akkor van lehetősége, ha a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéseinek száma az áttéréssel nem haladja meg Egyéni (lakossági) Előfizető esetén a 10 db-ot, Üzleti Előfizető esetén az 50 db-ot.

12.2.4. Tarifacsomag-váltás

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

12.2.5. Kiegészítő szolgáltatás megrendelése, lemondása

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

12.2.6. Hívószám cseréje

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásokban leírtak alapján és időponttal kérheti hívószáma cseréjét.

12.2.7. SIM-kártya cseréje vagy pótlása

Az Előfizető előfizetői jogviszonya alatt a Díjszabásokban leírtak alapján és időponttal kérheti SIM-kártyája cseréjét vagy pótlását.
A SIM kártya cseréje vagy pótlása esetén a korábban használatba adott SIM kártya használati joga is az Előfizetőnél marad azzal, hogy a SIM kártya cseréjét, pótlását követően az Előfizető elérhetőségét csak az Előfizetőnek használatra átadott új SIM-kártya biztosítja.
A korábbi, az Előfizető elérhetőségét már nem biztosító SIM-kártya használatának másnak történő átengedése esetén az ebből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

12.2.8. Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése

A Telenor MyTv Szolgáltatás megrendelése az Előfizetőnek a Telenorral fennálló Előfizetői szerződése Előfizető által kezdeményezett módosításának minősül, amelyet nem előz meg szolgáltatói ajánlat.

12.2.9. Előfizetői Szerződés egyéb módosítása

A felek az Előfizetői Szerződés Előfizető kezdeményezésére történő módosítás egyéb eseteiről is megállapodhatnak.
Ide tartozik különösen, ha az Előfizető meglévő Előfizetői Szerződése kapcsán hűségvállalást kíván tenni. Ekkor a felek a 2.1.1. és 2.1.3. pontokban foglaltakat alkalmazzák, de nem kerül sor a 2.5. pontban foglalt rendelkezés alkalmazására.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Általános rendelkezések

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Telenor az Előfizetői szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Telenornak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát. A megszűnés előtt generált, de a Telenor által csak később feldolgozott forgalom után járó díjat a Telenor jogosult 1 éven belül kiszámlázni. Az Előfizető köteles kiegyenlíteni a számlán feltüntetett időpontig ezeket az összegeket csakúgy, mint a külföldi hálózatból indított vagy külföldi hálózatban fogadott hívások Telenor által megelőlegezett díját. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a belépéskor megfizetett egyszeri díj nem jár vissza.

A **Számlás, illetve az Új Generációs Kártyás Előfizető** által feltöltött, fel nem használt Univerzális egyenlegét a Telenor a tárgybani hívószáma tekintetében fennálló egyéb tartozások – így különösen számlatartozás, kötbér – kiegyenlítésére fordítja, az ezt meghaladó összeget az Előfizető kérése esetén, annak beérkezését követő legfeljebb 30 napon belül postai úton vagy banki átutalással visszatéríti. A Számlás Előfizető a visszatérítést a Telenor 1.2. pontban meghatározott központi címére küldött postai levélben kérheti a számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) vagy a Telenor azonosító és bankszámlaszám megadásával.
Amennyiben az Előfizető az EESZ-ben vagy a 7.1.1. pontban, a kedvezmény igénybevételéhez meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy köteles megfizetni az EESZ-ben meghatározott kötbért a Telenor részére - mely egyéni (lakossági) Előfizető esetén legfeljebb az igénybe vett kedvezmény mértékéig terjedhet.

A **Kártyás Előfizető** által feltöltött, de fel nem használt egyenleget a Telenor az Előfizető kérésére visszatéríti („Kártyás visszatérítés”). Kivételt képez ez alól, ha a hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetés megszüntetésére a 12.3.2.2. C) vagy D) pont alapján kerül sor.

A Kártyás Előfizető a megszűnést követően legfeljebb az elévülési időn (1 év) belül terjesztheti elő a Kártyás visszatérítési kérelmét – azaz a kérelemnek ezen időn belül a Telenorhoz meg kell érkeznie.

A Kártyás visszatérítési kérelemnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
- a visszatérítéssel érintett, megszűnt Kártyás hívószám;
- Kártyás Előfizető neve és lakcíme (nem értékesítési Ponton közölt igény esetén születési helye és ideje, valamint édesanyja leánykori neve megadása is szükséges);
- kártyaszintű jelszó (Értékesítési Ponton közölt igény esetén);
- bankszámlaszám, vagy
- postai cím és név;
- a Kártyás Előfizető aláírása (írásos igénylés esetén).

A Kártyás visszatérítési kérelem benyújtásának módjai:
- bruttó 20.000 Ft alatti egyenleg esetén az 1.2. pontban foglalt írásos csatornákon, vagy a Telenor Értékesítési Pontjain;
- bruttó 20.000 Ft vagy azt meghaladó egyenleg esetén a Telenor Értékesítési Pontjain.

A Telenor a Kártyás visszatérítés elvégzését a kérelem közlésétől számított 30 napon belül biztosítja.

A Telenor a hívószámot az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 180 napon belül nem rendeli más Előfizetőhöz.
Ettől eltérően, az Üzleti Előfizetők 20-as előhívójú hívószámát a Telenor (kérelemre) az adott hívószámú Előfizetői Szerződés megszüntetését követően, a fenti időtartamon belül jogosult azon személyhez mint Előfizetőhöz rendelni, aki a hívószámnak az Előfizetői Szerződés megszűnését megelőzően általa történt használatát valószínűsíti (pl. a SIM kártya bemutatásával).

12.3.2. Speciális rendelkezések
A Telenor részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt eredménytelen határidőt vagy a felmondási idő utolsó napját követő napon szűnik meg. A Telenor az Eht. 134. § (7) bekezdés második mondatában megfogalmazott esetekben nem jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására.

A Telenor a felmondást tartalmazó levelet tértivevénnyel küldi meg az Előfizető részére – kivéve, ha az Előfizetővel megállapodott a felmondás elektronikus úton történő megküldéséről. A felmondás (mint értesítés) kézbesítésének hitelt érdemlő igazolása tekintetében a 12.1.3.3., 12.1.3.4., 12.1.3.6. és 12.1.3.7. pontok kerülnek alkalmazásra.

A Telenor részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell:
- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és ennek következményeiről.

12.3.2.1. Szolgáltató általi rendes felmondás

A Telenor az Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani (rendes felmondás).

Rendes felmondásra elsősorban, de nem kizárólag, akkor kerül sor, ha az az Üzleti Előfizető, aki az Egyéni Előfizetőre vonatkozó rendelkezések alkalmazásáról előzetesen nyilatkozott, fizetésképtelen, illetve amennyiben felszámolási, végelszámolási vagy törlési eljárás indul ellene.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy tilos az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely szolgáltatást harmadik személy(ek) részére részben vagy egészben továbbértékesíteni a Telenor előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségét megszegi, tudomásul veszi, hogy a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést – annak korlátozását követően – rendes felmondással megszüntetni, és amennyiben a Telenornak bármilyen kára származott az Előfizető szerződésszegő magatartásából, ezt a Telenor jogosult érvényesíteni. A kártérítési igény szempontjából az Előfizetői Szerződésben kikötött igények, valamint a szerződésszegő magatartás miatt felmerülő károk érvényesíthetők.

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

12.3.2.2. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás

A) Az Előfizető szerződésszegése esetén

Amennyiben

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé, hogy a Telenor a bejelentett vagy az általa felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- műsorterjesztési szolgáltatás esetén az Eht. 134. § (13) bek. szerinti okból,

a Telenor jogosult az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a felszólítás ellenére sem szünteti meg a jogsértő állapotot.

Amennyiben a Telenor általi rendkívüli felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és ezt igazolja a Telenor felé, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Telenor részéről történő felmondással.

B) Az Előfizető díj nemfizetése esetén

A Telenor a **Számlás Előfizetői Szerződést** 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlítette ki az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés kiküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem.

A Telenor jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás fennállása nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként teljesülnek.

A Telenor a Szolgáltatás megszüntetése helyett felajánlhatja a Számlás Előfizetés cseréjét Kártyás Előfizetésre.

Amennyiben az Előfizető a Telenorral kötött külön megállapodása alapján beszerzései, különösen készülék- és tartozékvásárlása vonatkozásában halasztott fizetésre jogosult, a Telenornak jogában áll lefolytatni a Szolgáltatás díjának meg nem fizetése esetén alkalmazott eljárást. Ennek következtében felmondhatja az Előfizető szerződéseit, amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető fizetési felszólítása ellenére, az abban meghatározott időpontig sem fizeti meg a beszerzésekből eredő tartozásait.

A Telenor rendkívüli felmondással – 30 napos felmondási idővel – megszüntetheti az **Új Generációs Kártyás** Előfizető előfizetői jogviszonyát is, amennyiben az Előfizető az esedékessé vált díjakat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésben meghatározott határidőn belül sem egyenlítette ki.

C) Megtévesztés esetén
Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Telenort lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Telenor jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást az 5.3.2. pont szerint felfüggeszteni.

Amennyiben a Kártyás Előfizető a hanghívásra alkalmas SIM kártyáját a Telenor előzetes tájékoztatása nélkül átadja más személynek (Használó), úgy ez megtévesztésnek minősül és a Telenor az előfizetői szerződést 5 napos felmondási idővel felmondja, melynek tartamára a Szolgáltatást az 5.2.5. szerint korlátozhatja.

D) Egyéb ok alapján
A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben fennállnak az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondás feltételei és a Telenor nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Telenor a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Telenor a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Telenor a hanghívásra alkalmas Kártyás Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondja, amennyiben
a) az Előfizető az előfizetését továbbértékesíti;
b) a Telenor által a szerződés megkötésének évfordulóján, majd azt követően évente az évforduló napjáig elvégzett, Hatósági nyilvántartáson alapuló, az Előfizető, illetve a Használó személyazonosítására szolgáló adatait érintő egyeztetése nem megfelelő eredménnyel zárul;
c) az erre jogszabályi felhatalmazással rendelkező rendvédelmi szerv nemzetbiztonsági vagy közbiztonsági okból jelzéssel él a Telenor felé;
d) az Előfizető az adategyeztetési kötelezettségét a szerződés évfordulójának napját követő 5. napig nem teljesítette.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Általános rendelkezések

A 12.3.1. pontban foglaltak az Előfizető általi felmondás esetén értelemszerűen alkalmazandók.

Az Előfizető csak az alábbi módokon mondhatja fel előfizetői jogviszonyát:
- **Szóban a Szerződés adminisztrációs csoport felhívásával**: a megszüntetés e módjával kizárólag azon egyéni (lakossági) előfizető élhet, aki a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) munkanapokon 9-17 óra között elérhető Szerződésadministrációs csoportot felhívja. Amennyiben az egyéni Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a hívás során szükséges megadnia az Előfizetéséhez tartozó ügyfélszolgálati jelszavát, a megszüntetendő előfizetői hívószámot és azt a napot, amikortól a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni (megszüntetés dátuma).
- **Személyesen** a Telenor bármelyik Értékesítési Pontján írásban, felmondó nyilatkozat aláírásával.

- **Írásban, levélben**: Amennyiben az Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a megszüntetési kérelmen szerepelnie kell a megszüntetendő előfizetői hívószámnak, a Telenor azonosítónak, a megszüntetés dátumának és az Előfizető aláírásának (üzleti, intézményi Előfizető esetében a képviseletre jogosult aláírásának).
- **Elektronikus levél útján**: Az ilyen módon benyújtott megszüntetési kérelmet legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással kell ellátni, a levél tartalmára vonatkozóan pedig az előző pontban foglaltak az irányadóak.

A szerződés felmondásának nem feltétele a Telenor tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatása, azonban az Előfizető az eszközre vonatkozó megállapodás alapján köteles azzal elszámolni, arra való tekintettel, hogy arra a Ptk., illetve az új Ptk. szabályai irányadók. A Telenor valamennyi Ügyfélszolgálati Pontján lehetővé teszi az Előfizető számára a Telenor tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad ennek tényéről.

Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását – választása szerint a helyszínen haladéktalanul vagy utóbb, a már kibocsátott számla alapján – kiegyenlíteni.

Az Előfizető utóbb köteles kiegyenlíteni a felmondott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó, adott számlázási azonosítón (korábban ügyfélszám) nyilvántartott, az Előfizető által a felmondást megelőzően – esetlegesen a felmondási idő alatt – igénybe vett, azonban a Telenor által azt követően feldolgozott szolgáltatások díját, valamint az egyéb fennálló tartozások összegét a Telenor számlája alapján, a számlán feltüntetett esedékességgel.

12.4.2. Speciális rendelkezések

12.4.2.1. Előfizető általi rendes felmondás

Az Előfizető a **határozatlan idejű** Előfizetői Szerződést bármikor, indoklás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja.
Az Előfizető részéről történő felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja – a felek eltérő megállapodása hiányában – az írásbeli felmondás Telenor által történő átvételét, illetve szóbeli felmondás esetén annak Telenorral történt közlését követő nap.

Az Előfizető az azonnali hatályú felmondás helyett hosszabb felmondási időt is megjelölhet. Az Előfizető által a megszüntetés dátumaként megjelölt nap a felmondás megérkezésétől vagy közlésétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

12.4.2.2. Előfizető általi rendkívüli felmondás

Az Előfizető az alábbi esetekben élhet rendkívüli felmondással:

A) Amennyiben a Telenor egyoldalú Előfizetői Szerződés módosítása az Előfizetőre bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz, az Előfizető jogosult a szerződést a 12.1.2.8. pont szerint felmondani.

B) Ha az Előfizető által bejelentett, Szolgáltatással kapcsolatos minőségi hibát a Telenor a hibajavítási határidő eredménytelen elteltét követő 15 napig nem tudja elhárítani.

C) Ha az Előfizető felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan Szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentést, melynek kapcsán a Telenor valós hibaelhárítást végzett.

D) Ha a Telenor az Előfizetői Szerződést a 12.1.2.5. pont 2. bekezdésébe ütköző módon egyoldalúan módosítja.

E) Ha a Telenor a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó rendelkezést a 12.1.2.2. d) pontba ütközően módosítja egyoldalúan, így különösen amennyiben a Telenor az Előfizetői Szerződés határozott időtartama alatt nem az ott írtaknak megfelelően módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az Előfizető azonnali hatállyal, az értesítéstől számított 45 napon belül további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja az Előfizetői Szerződést.

F) Amennyiben a Telenor a műsorterjesztési szolgáltatást 30 napig nem a 12.1.2.3. pont szerint teljesíti.

G) Az új Előfizetői Szerződés megkötését követően 14 napon belül a Szolgáltatás minőségi hibája miatt a 2.5. pontban foglaltak szerint.

H) A Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, valamint internetes felületen írásban történő szerződéskötés esetén 14 napon belül indoklás nélkül az Előfizető felmondással élhet, ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött.

A felmondásnak ez esetben tartalmaznia kell:

- az Előfizető nevét, címét, megszüntetni kívánt hívószámát (a szerződéssel egyezően);
- a szerződéskötés (vagy átvétel) dátumát;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
  - magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy
  - belföldi postautalvány (rózsaszín csekk) útján – annak megküldésére szolgáló cím megadása.
- írásbeli felmondás esetén az Előfizető aláírását.

Az Előfizető határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt a fentiek szerint közli nyilatkozatát.

A felek közötti elszámolásra a 2.5. pont rendelkezései irányadók – azzal az eltéréssel, hogy a Telenor visszatérítési kötelezettségét 14 napon belül teljesíti.

E szabály alkalmazandó akkor is, ha az Előfizetői jogviszony módosítása során a hűségvállalásra távollevők között kerül sor (12.2.9. pont).

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

- kötbérterhelés nem történik a Számlás vagy Új Generációs Kártyás szerződés hűségidő alatti felmondása miatt;
- kötbérterhelés nem történik a Kártyás szerződés felmondása miatt, hiszen a Kártyás Előfizető nem rendelkezik hűségidővel,
- a fel nem használt egyenleget a Telenor a Kártyás Előfizető kérésére visszatéríti („Kártyás visszatérítés” a 12.3.1. pont szerint),
- a fel nem használt Univerzális egyenlegből a Számlás, illetve Új Generációs Kártyás hívószám tekintetében fennálló egyéb tartozások kiegyenlítését követően fennmaradt összeget a Telenor az Előfizető kérésére visszatéríti (a 12.3.1. pont szerint),
- az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Telenorhoz történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételek

12.5.1. Jogszabályok által rendelt további megszűnési esetek

A fenti pontokban meghatározott eseteken túl az előfizetői jogviszony az alábbi, jogszabályokban foglalt esetekben is megszűnik:

- az EESZ-ben szereplő, ellenkező kikötés hiányában a határozott idő elteltével – így például a Kártyás Előfizetés egyenlegfeltöltés hiányában,
- Kártyás Előfizetés esetén egyenlegfeltöltéssel, amely esetben a Telenor az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget jóváírja az Előfizető új egyenlegén;
- az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a Telenor jogutód nélküli megszűnésével,
- a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével,
- ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek nem teszik lehetővé annak Előfizetői Szerződés szerinti teljesítését;
- ha az új Előfizetői Szerződés létesítése kapcsán a Telenor az EESZ-ben foglalt Szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó vállalását az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem tudja teljesíteni és a felek nem állapodnak meg a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének új, legfeljebb a szerződéskötést követő 90 napon belüli időpontjában, akkor az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

A **határozott idejű Számlás vagy Új Generációs Kártyás Előfizetői Szerződés** esetén a Telenor a határozott idő lejártát megelőző 90 napban három alkalommal (számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton) értesíti az Előfizetőt arról, hogy határozott időtartamú Előfizetői Szerződése a meghatározott idő elteltével megszűnik, s ezzel együtt tájékoztatja a szerződés megszűnésének időpontjáról. Az értesítés tartalmaz arra vonatkozó tájékoztatást is, amely bemutatja az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat; illetve az Előfizetői Szerződés határozatlanná alakulásával beálló változásokat, figyelemmel arra, hogy az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű Előfizetői szerződéséhez képest.Az Üzleti előfizetői szerződés hívószámot tartalmazó mellékletében meghatározott határozott időtartam (hűségvállalás) lejártáról a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF jelen bekezdése szerint értesíti. A fenti rendelkezések nem alkalmazandók Kártyás Előfizetés esetén.

Szolgáltató az Üzleti Előfizetőt az alapértelmezett számlaküldési cím(ek)re küldött számlá(k)ban értesíti az Előfizető Üzleti szerződéseinek megszűnéséről.

Amennyiben a **Kártyás Előfizetés** 2015. december 1-jén vagy azt követően egyenlegfeltöltés hiányában – tehát az érvényességi idő lejártával – szűnik meg, az Előfizető által feltöltött, de fel nem használt egyenleget a Telenor az Előfizető kérésére visszatéríti a Kártyás visszatérítés szabályai szerint (12.3.1. pont). Kivételt képez ez alól, ha a Kártyás Előfizető a rendelkezésre állási idő alatti egyenlegfeltöltést végez el – ebben az esetben az Előfizető által feltöltött, de a megszűnés előtt fel nem használt egyenleget, a Telenor a Kártyás előfizetés egyenlegén jóváírja (biztosítja).
A Kártyás Előfizető az érvényességi idő lejártát követően legfeljebb az elévülési időn (1 év) belül terjesztheti elő a Kártyás visszatérítési kérelmét – azaz a kérelemnek ezen időn belül a Telenorhoz meg kell érkeznie.

12.5.2. Felek rendelkezésén alapuló további megszűnési esetek

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésére az az alábbi esetekben kerül sor, úgy
- kötbérterhelés nem történik a szerződés hűségidő alatti felmondása miatt;

- az Előfizetői Szerződés a nyilatkozat Telenorhoz történő megérkezését, illetőleg közlését követő napon szűnik meg.

12.5.2.1. Előfizető általi elállás Számlás vagy Kártyás Szolgáltatásra telefonon szóban, internetes felületen írásban, valamint jelenlévők között üzlethelyiségen kívül írásban történő szerződéskötés esetén

A speciális szerződéskötési módra (távollévők közötti és üzlethelyiségen kívüli szerződéskötésre) tekintettel az Előfizető jogosult a szerződéstől annak megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállni – feltéve, hogy a szolgáltatás nyújtása még nem kezdődött meg. Ha a Telenor az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Ha az Előfizető elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles közölni a Telenorral a 12.4.1. pontban szereplő módok bármelyikén.

Az elállási nyilatkozatnak, tartalmaznia kell:
- az Előfizető nevét, címét, megszüntetni kívánt hívószámát (a szerződéssel egyezően);
- a szerződéskötés (vagy átvétel) dátumát;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
    - magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy
    - belföldi postautalvány (rózsaszín csekk) útján – annak megküldésére szolgáló cím megadása.
- írásbeli elállás esetén az Előfizető aláírását és a nyilatkozat keltét.

Az Előfizető határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt a fentiek szerint közli nyilatkozatát.

A felek közötti elszámolásra a 2.5. pont rendelkezései irányadók – azzal az eltéréssel, hogy a Telenor visszatérítési kötelezettségét 14 napon belül teljesíti.

E szabály alkalmazandó akkor is, ha az Előfizetői jogviszony módosítása során a hűségvállalásra távollevők között kerül sor (12.2.9. pont).

12.5.2.2. Előfizető általi elállás a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének elmaradása miatt

Ha a Telenor az új Előfizetői Szerződés létesítése kapcsán a Szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó, EESZ-ben foglalt, vagy a felek megállapodásán alapuló vállalását nem teljesíti, akkor az Előfizető a Szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt jogosult az Előfizetői Szerződéstől elállni.

Ha az Előfizető elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles közölni a Telenorral a 12.4.1. pontban szereplő módok bármelyikén.

Az elállási nyilatkozatnak, tartalmaznia kell:
- az Előfizető nevét, címét, megszüntetni kívánt hívószámát (a szerződéssel egyezően);
- a szerződéskötés (vagy átvétel) dátumát;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
    - magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy
    - belföldi postautalvány (rózsaszín csekk) útján – annak megküldésére szolgáló cím megadása.

- írásbeli elállás esetén az Előfizető aláírását.

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

A felek közötti elszámolásra a 2.5. pont rendelkezései irányadók.

12.5.2.3. Megszűnés közös megegyezéssel

Az előfizetői jogviszony megszűnik legfeljebb 7 napos felmondási idővel, amennyiben erről a felek egybehangzóan, rögzített módon – szóban vagy írásban – megállapodnak.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Telenor kötelesek együttműködni, és a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről és változásokról egymást késedelem nélkül tájékoztatni. Ide értendők például az alábbi esetek:

- a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető köteles tájékoztatni a Telenort a saját, vagy az általa a 13.3.1. pont szerint bejelentett Használó személyének vagy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványában foglalt adatainak változásáról;
- a hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető köteles együttműködni a saját és az általa a 13.3.1. pont szerint bejelentett Használó személyazonosításra szolgáló adatai Hatósági nyilvántartáson alapuló egyeztetése során, melyet a Telenor a szerződés megkötésének napját követő 1 év elteltével, majd pedig az évforduló napjáig köteles lefolytatni.

Kötelesek közölni egymással minden olyan adatot és információt, amely szükséges a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez.

Amennyiben probléma merül fel az Expressz csomagra kötött Előfizetői Szerződéssel (2.1.2. pont), annak adattartalmával kapcsolatban, a Telenor kérheti az Előfizetőt, hogy személyesen keresse fel bármely Értékesítési Pontját a szerződés, valamint az abból eredő jogok és kötelezettségek tisztázása érdekében.

13.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. (5.2.1. a) pont.)

Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Telenor előzetesen írásban hozzájárult.

Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobilkészülékkel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

a) veszélyeztesse a Telenor hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;
b) akár a Telenor, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. A SIM-kártyával kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizetőnek használatra átadott SIM-kártya a Telenor tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

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

Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy az Előfizető elveszíti, köteles az 5.1.2. pont szerint eljárni. Ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetén – amennyiben személyes adategyeztetés még nem történt – erre az Előfizetőnek nincs lehetősége. A Telenor a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő hívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

A **hanghívásra alkalmas Kártyás előfizetéssel rendelkező Előfizető** a SIM kártyáját csak abban az esetben adhatja át más természetes személy (Használó) részére, amennyiben

- a Telenort előzetesen tájékoztatta e személy 2.2. pontban foglalt személyes adatairól (ennek menetéről pontos információ a Telenor honlapján, Telefonos Ügyfélszolgálatán és Értékesítési Pontjain kapható), **és**
- a Telenor e személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességét a Hatósági nyilvántartásban sikeresen ellenőrizte, és arról az Előfizetőnek visszajelzést adott.

A fentiek nem vonatkoznak arra az esetre, ha az Előfizető a SIM kártyáját közeli hozzátartozójának adja át, így a következő személyeknek a SIM kártya szabadon, bejelentés nélkül átadható:

- házastárs,
- egyeneságbeli rokon,
- örökbefogadott, mostoha- és nevelt gyermek,
- örökbefogadó-, mostoha- és nevelőszülő és
- testvér.

Amennyiben az Előfizető a fenti rendelkezéseket megszegi, a Telenor jogosult a Szolgáltatást korlátozni (5.2.5. pont), valamint köteles az EESZ-t 5 napos határidővel felmondani [12.3.2.2. C) pont].

Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a

Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Telenort javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Telenornak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

13.3.2. A mobiltelefonnal és adatátviteli eszközzel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobiltelefont és adatátviteli eszközt használhat.

Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Telenornak egyéb módon kárt okoz, a Telenor ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Telenor jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni.

13.3.3. Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadásának speciális szabályai

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

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

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

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

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő előfizetői adataiban bekövetkező bármely változást 3 napon belül írásban, személyesen bármely Telenor Értékesítési Ponton vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) közölni a Telenorral. Az Előfizető személyes adataiban bekövetkezett bármely változást a Telenor az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok maradéktalan bemutatását követő 15 napon belül vezeti át. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Telenor az Előfizetőről tárolt adatok alapján teljesíti az előfizetői jogviszonyból eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz (átíráshoz) a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 12.2.2. pont tartalmazza.

Expressz csomagra létrejött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető csak abban az esetben élhet az előfizetői jogviszonyból eredő jogok összességével, amennyiben adategyeztetés céljából felkeresi a Telenor bármelyik Értékesítési Pontját. Amennyiben az Előfizető élni kíván ezzel a jogával, a Telenor az Előfizetővel írásbeli EESZ-t köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint., a Telenor az Előfizetővel írásbeli EESZ-t köt az ÁSZF 2.1.1. pontjában foglaltak szerint.

14. A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

A Telenor mint mobilinternet-hozzáférést nyújtó szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján az értékesítés alatt álló mobilinternet tarifacsomagokat, illetőleg kiegészítő szolgáltatásokat bemutató aloldalakon, valamint a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon (https://www.telenor.hu/fenntarthatosag/tarsadalom/tarsadalomert/gyermekek-biztonsag) közzétette a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást (szöveges telepítési útmutatót és segédvideót a program telepítéséhez és használatához).

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA

A műsorterjesztési szolgáltatás (MyTV) és a kapcsolódó szolgáltatások leírása a Díjszabásokban található.