Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

Magyar Telekom Nyrt. Általános Szerződési Feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni előfizetők részére

(rövid megnevezése más iratokban: Lakossági ÁSZF)

Hatálya: 2026. december 1.

MAGYAR TELEKOM TÁVKÖZLÉSI NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Cégjegyzékszám: Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán
Cg. 01-10-041928 szám alatt

Tartalomjegyzék

1. Szolgáltató elérhetősége, általános adatok 5
1.1. Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe 5
1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektornikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 5
1.3. Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 5
1.4. Az általános szerződési feltételek alkalmazása 5
1.5. Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése 6
1.6. Az Előfizetői szerződéssel és az azzal igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos alapvető fogalmakat az Eht.; Eszr.; Eszmr. jogszabályok tartalmazzák, ezeken túl a Szolgáltató az alábbi fogalmakat is használja az ÁSZF-ben 7
2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei 11
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 11
2.1.1. Személyes és kapcsolattartási adatok 11
2.1.2. Hálózati végpontra vonatkozó adatok (Telekom otthoni szolgáltatások esetén) 11
2.1.3. Nyilatkozatok 11
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 12
2.2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok 12
2.2.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése 12
2.2.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték 13
2.2.4. Műszaki előminősítés 14
2.2.5. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja 14
2.3. A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása 16
2.4. A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei 16
2.5. A Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 17
2.5.1. A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje 17
2.5.2. A Hálózati végpont kiépítése (Telekom otthoni szolgáltatás esetén) 17
2.5.3. A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások (Telekom otthoni szolgáltatás esetén) 17
2.5.4. Kiegészítő létesítés (Telekom otthoni szolgáltatás esetén) 19
2.5.5. Közreműködő 19
3. A szolgáltatás leírása 19
3.1. A szolgáltatás minősége 19
3.2. Segélyhívó szolgálatokhoz, valamint segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk **19**
3.3. Mesterséges intelligencia használata 20
4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért 21
4.1. Hálózati végpont helye 21
4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége 21
4.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése 21
4.2.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén 22
4.2.2.1. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 22
4.2.2.2. A kártérítés szabályai 24
4.2.2.3. Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről 25

4.2.3. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás ... 25
4.2.4. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban ... 27
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ... 28
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei ... 28
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése ... 29
5.1. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei ... 29
5.1.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés ... 29
5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés ... 30
5.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés ... 30
5.1.4. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei ... 30
5.2. A Szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai ... 30
5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei ... 33
6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták ... 33
6.1. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése ... 33
6.1.1. Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése ... 33
6.1.2. Egyéb rendelkezések ... 34
6.1.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz) ... 34
6.2. 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 ... 35
6.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége ... 35
6.2.2. A Hatóság hatásköre ... 35
6.2.3. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre ... 35
6.2.4. A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre ... 35
6.2.5. A békéltető testületek hatásköre ... 36
6.2.6. A bíróságok hatásköre ... 36
6.2.7. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ... 36
6.3. Az ügyfélszolgálat működése ... 36
6.4. Hangrögzítés szabályai ... 37
6.5. Azonosítás ... 37
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kötbér ... 38
7.1. A díjfizetéssel és számlázással, számlaküldéssel kapcsolatos feltételek ... 38
7.1.1. Számlázás és számlaküldés módja, folyószámlára vonatkozó rendelkezések, a számlák megküldésének időpontja ... 38
7.1.2. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak ... 39
7.1.3. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla ... 39
7.1.4. A Szolgáltató hibás számlázása ... 40
7.1.5. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények ... 40
7.1.6. Telekom számla feltételei, a Telekom számlára vonatkozó eltérő rendelkezések ... 41
7.1.7. Eszközvásárlás részletfizetéssel ... 41
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések ... 42
8. Az Előfizetői szerződés időtartama ... 43
8.1. Az Előfizetői szerződés időtartama ... 43
8.2. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek ... 43
9. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei ... 45

Utolsó módosítás: 2026.11.20.
Hatálya: 2026.12.01.
File neve: Lakossagi_aszf_torzsresz_20261201_rendes

9.1. 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 45
9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás 45
9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 45
9.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog 46
9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás 46
9.2.1. Átírás 46
9.2.2. Áthelyezés 49
9.2.3. A díjcsomag és igénybevett Előfizetői szolgáltatások körének módosítása 50
9.3. A Szolgáltató felmondása, feltételei 50
9.3.1. Szolgáltató rendes felmondása 50
9.3.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása 51
9.4. Az Előfizető felmondása, feltételei 52
9.4.1. Előfizető rendes felmondása 52
9.4.2. Az Előfizető rendkívüli felmondási joga 53
9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek 54
9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei 54
9.5.2. Előfizető elállása 54
9.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén 55
9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra) 55
9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén 55
9.7. Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek 56
10. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei 58
10.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 58
10.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata 58
10.3. Adatváltozás bejelentése 58
10.4. Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban) 59
10.5. Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség 59
10.6. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok 59
11. A fogyatékossággal élő előfizető számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei, továbbá tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről 60
12. Akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése 60

Utolsó módosítás: 2026.11.20.
Hatálya: 2026.12.01.
File neve: Lakossagi_aszf_torzsresz_20261201_rendes

1. SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE, ÁLTALÁNOS ADATOK

1.1. Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

Cégnév: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Rövid cégnév: Magyar Telekom Nyrt.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Internetes honlap: www.telekom.hu

1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektornikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

	Ügyfélszolgálati és hibabejelentő telefonszám	Postacím	Internet (honlap)	Ügyfélszolgálati iroda és értékesítési pontok	Egyéb
Elérhetőség	1414 (valamennyi belföldi hálózatból díjmentesen hívható) +36 1 2659210 (mobil szolgáltatások) 1777 (Domino szolgáltatás)	1476 Budapest, Pf. 465 1519 Budapest, Pf. 434	www.telekom.hu/irjonnekunk www.telekom.hu	Megyeszékhelyeken ügyfélszolgálati irodák, egyéb helyeken értékesítési pontok elérhetőségei megismerhetők: http://www.telekom.hu/uzletkereso	SMS kód alapú (csak mobil esetén) Chat

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

Lásd az 1.2. pontban meghatározott hibabejelentő telefonszámokon, illetve a személyes ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon.

1.4. Az általános szerződési feltételek alkalmazása

Jelen dokumentum szerinti feltételeket kell alkalmazni a Szolgáltató által az ÁSZF Törzsrésze és annak Mellékletei szerint nyújtott szolgáltatásokra.

Az ÁSZF két részből áll:

Törzsrész: az egyes Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű rendelkezéseket tartalmazza;
Mellékletek:

1. sz. melléklet: Jogvita esetén eljáró hatóságok, szervek megnevezése, elérhetősége
2. sz. melléklet: Egyes Előfizetői szolgáltatások tartalma
   a) mobil szolgáltatások,
   b) helyhez kötött telefonszolgáltatás,
   c) helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás,
   d) helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás;
   d) függelék - csatornakiosztás
   e) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás
3. sz. melléklet: Díjak (értékesíthető és lezárt díjcsomagok)
   a) mobil szolgáltatások,
   b) helyhez kötött telefonszolgáltatás,
   c) helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás,
   d) helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás;
4. sz. melléklet: Szolgáltatóváltás szabályai
5. sz. melléklet: Adatkezelési szabályzat
6. sz. melléklet: Szolgáltatáscsomagok, közös kedvezmények, integrált ajánlatok
7. sz. melléklet: Akciók részletes leírása, időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények
8. sz. melléklet: Egyéb szolgáltatások

A mellékletek a jelen ÁSZF szerves részét képezik, így a törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes mellékletek és a törzsrész közötti eltérés esetén a melléklet irányadó.

Az egyes Előfizetői szolgáltatásokra a vonatkozó mellékletek értelemszerűen vonatkoznak.

1.5. Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése

Akr.: 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 szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet

Aktv.: a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

Eszmr.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

Gdpr.: az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Korm. rendelet: a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

Mttv.: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Bizottság rendelete: az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló minta létrehozásáról.

TSM rendelet: a nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015/2120/EU rendelet.

1.6. Az Előfizetői szerződéssel és az azzal igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos alapvető fogalmakat az Eht.; Eszr.; Eszmr. jogszabályok tartalmazzák, ezeken túl a Szolgáltató az alábbi fogalmakat is használja az ÁSZF-ben

Alapvető díjszabás: Az igénybevett szolgáltatásra vonatkozó havi előfizetési díj és forgalmi díj.

ÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni előfizetők részére.

Beérkezési határidő: az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató számláján jóváírják (a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII.14) MNB rendelet 12. § (1) bekezdése értelmében a fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzösszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.)

Díjreklamáció: olyan, az Előfizető által a Szolgáltatónál előterjesztett Panasz, amely a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

Egyedi előfizetői szerződés: az Előfizetői szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, de az Eszr. 11. § szerinti adatokat tartalmazó dokumentum

Egyedi értékhatár: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tekintetében a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében az igénybevétel korlátjaként a Szolgáltató által meghatározott összeghatár, adatmennyiség.

Egyetemes szolgáltatás: Helyhez kötött hozzáférésen keresztül nyújtott szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve hangszolgáltatás – ideértve e szolgáltatások alapját képező csatlakozást is, a fogyasztó erre irányuló észszerű igénye alapján (a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének PS24185-6/2022 és PS24187-6/2022. határozatai), Országos belföldi tudakozó (a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének SK/28190-3/2021. határozata).

Elektronikus hírközlő végberendezés (végberendezés): az elektronikus hírközlési tevékenység végzéséhez szükséges berendezés, ideértve többek között a készüléket, olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, a hálózati végponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából.

Elektronikus hírközlő berendezés: a Szolgáltató tulajdonát képező, a Szolgáltatás nyújtásához használt berendezés, különösen a Szolgáltatói berendezés és az Előfizetői végberendezés.

Előfizető tulajdonát képező végberendezés vagy Előfizetői végberendezés: Az Előfizető tulajdonát képező Elektronikus hírközlő végberendezés.

Előfizetői bejelentés: a Panasz és a Hibabejelentés.

Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója: az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elekronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződés-összefoglaló a Bizottság (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete szerint.

Előzetes tájékoztatás: a Szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti, az Előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatás, az Eszr. 5. § (1) és (3) bekezdés szerinti tartalommal.

Felek: a Szolgáltató és az Előfizető.

Folyószámla: az az egyedi számmal (folyószámlaszám) jelölt, a Szolgáltatónál vezetett nyilvántartási számla, ahol az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások és az ahhoz kapcsolódó előfizetési és/vagy egyszeri díjak és/vagy egyéb díjak, valamint a Közvetített szolgáltatások ellenértékére vonatkozó információk megjelennek és nyilvántartásra kerülnek, valamint amelyen a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó ellenértékeket és azok befizetéseit is nyilvántartja az általa havonta kibocsátott számla alapján.

Hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

Hiba: Szolgáltató által az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vállalt, szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségére vonatkozó célértékek nem teljesítése vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megszűnése.

Hibabehatároló eljárás: a Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel. Nem a Szolgáltató érdekkörében merül fel a hiba, amennyiben az harmadik fél hálózatában jelentkező körülmény miatt merül fel.

Hitelesített Telekom fiók: a Szolgáltató lehetőséget biztosít az Előfizető számára, hogy a személyes adatainak ellenőrzését magában foglaló beazonosítást követően megadja, hogy mely belépési azonosítóval rendelkező Telekom Fiókot használja kizárólagos jelleggel. Az adott Telekom fiók kizárólagos használatát Előfizető a Telekom fiók valamely belépési azonosítójára a Szolgáltató által küldött egyszer használatos jelszó megadásával tudja igazolni Szolgáltató felé. A beazonosítás személyes ügyintézéssel, illetve online Digitális Állampolgár (DÁP) mobilalkalmazás igénybevételével lehetséges.

Igény: az Igénylő által a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

Igénylő: Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igény bejelentője.

Költési szint: egy vagy több, 6. sz. melléklet 6. pontja szerinti Hűségcsoportba vont szolgáltatáshoz választott Telekom otthoni és Telekom mobil díjcsomagok alapáras (kedvezmény nélküli) havidíjainak összege, kedvezményes készülékvásárláshoz kapcsolódó határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető a költési szint határozott időtartam alatti fenntartására is kötelezettséget vállal. A költési szint az annak vállalásakor érvényes díjak szerint kerül megállapításra, annak mértékét a későbbi díjváltoztatás (esetleges díjcsökkentés/díjemelés) nem befolyásolja.

Lezárt díjcsomag: olyan díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos Előfizetői szerződések hatályosak maradnak, de amely új Előfizetői szerződés, illetve Előfizetői szerződés módosítása (díjcsomag-váltás) útján nem vehető igénybe.

MT azonosító: a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

Műszaki előminősítés: az a folyamat, amelynek során a Szolgáltató az Előfizetővel való szerződéskötés előtt egy, a Szolgáltató által üzemeltetett műszaki előminősítő rendszer segítségével és a műszaki nyilvántartását figyelembe véve információt ad arról, hogy egy adott területen a Szolgáltató mely Előfizetői szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani.

Panasz: az Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, beleértve a Díjreklamációt is.

Rendszeres karbantartás: a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenysége, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A Rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

Számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat nem kiosztott számozási erőforrások, nem a nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg és amely nem tesz lehetővé kommunikációt nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra. A Szolgáltató által biztosított Wi-Fi és e-mail szolgáltatásra a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás szabályai alkalmazandók.

Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat kiosztott számozási erőforrások, nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg, vagy amely kommunikációt tesz lehetővé nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra. A helyhez kötött telefonszolgáltatás tekintetében a Szolgáltató a Telekom otthoni szolgáltatás, illetve a mobil rádiótelefon-szolgáltatás tekintetében pedig a Telekom mobil szolgáltatás fogalmat használja jelen ÁSZF-ben.

Számlázási ciklus: az előfizetési, havidíjak és forgalmi díjak számlán történő szerepeltetésének rendje. A Szolgáltató által alkalmazott gyakorlat szerint a számlázás jelenleg kétféle ciklusban történik az itt, illetve az Előfizetői szerződésben meghatározottak szerint.

Számlázási időszak: a Szolgáltatás aktiválásakor a számlázási rendszer automatikusan besorolja az előfizetést egy számlázási időszakba. Ez határozza meg, hogy a hónap melyik napján kerül zárásra és kiállításra az adott havi számla.

Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít az Előfizetők számára.

Szolgáltató: a Magyar Telekom Nyrt.

Szolgáltató tulajdonát képező berendezés vagy Szolgáltatói berendezés: olyan elektronikus hírközlő berendezés, és Elektronikus hírközlő végberendezés, ami a szolgáltató tulajdonában áll.

Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és

tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, az SMS, illetve az elektronikus tárhely, így különösen a Telekom fiók is.

Telekom fiók: olyan online ügyintézői fiók, illetve digitális profil, amely – elsődlegesen – tartós adathordozóként lehetővé teszi az Előfizetői szerződéshez kapcsolódó dokumentumok Előfizető általi elérését, illetve az Előfizető általi egyes nyilatkozatok megtételét és tárolását. Ezen felül lehetőséget biztosít az abba felcsatolt, a Szolgáltató által nyújtott előfizetések, szolgáltatások kezelésére, ügyek intézésére. A Telekom fiók használatának nem feltétele az előfizetői jogviszony megléte, Telekom fiókot bármely 18. életévét betöltött, cselekvőképes természetes személy létre hozhat a LÁSZF 5. sz. mellékletének 8.2.3. pontja szerint.

Telekom fiók tulajdonos: olyan 18. életévét betöltött, cselekvőképes természetes személy, aki a Telekom online ügyfélkiszolgálási csatornáit (Telekom alkalmazás, www.telekom.hu, www.telekomtvgo.hu és kapcsolódó oldalaik) Telekom fiók létrehozását követően (LÁSZF 5. sz. mellékletének 8.2.3. pontja szerint) használja. Telekom fiók használatnak minősül a Szolgáltató online ügyintézői felületén végzett valamennyi tevékenység, ideértve, de nem kizárólagosan a regisztrációt, hitelesíttetést, belépést, a fiókba felcsatolt előfizetői szerződésekhez kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézést.

Telekom mobil szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott mobil rádiótelefon és mobil internet-hozzáférés szolgáltatás.

Telekom otthoni szolgáltatás: a Szolgáltató által helyhez kötött módon nyújtott szolgáltatások.

Telekom számla: Telekom mobil és -otthoni szolgáltatásokra vonatkozó közös számla, amely a Telekom számlára kötött szerződést követően minden, az Előfizető által igénybe vett, a Telekom számlába bevont szolgáltatás ellenértékét és azokhoz kapcsolódó részletfizetéssel történő eszközvásárlás esetén az eszközök ellenértékét (esedékes részleteit) tartalmazza. A Telekom számla nem azonos a Telekom otthoni és Telekom mobil szolgáltatásokra Telekom számla szerződés nélkül kiállított számladokumentummal.

Üzleti előfizető: az a vállalkozás, amely a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősül és Egyedi előfizetői szerződést köt.

Üzleti igénylő: a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő, amely Egyedi előfizetői szerződést kíván kötni.

Valós idejű szöveg: kétpontos kapcsolaton vagy többpontos konferenciaalkalmazáson keresztül használt olyan szöveges kommunikációs forma, ahol a beírt szöveg oly módon kerül továbbításra, hogy az Előfizető vagy a felhasználó a kommunikációt karakteralapú formátumban folyamatosnak érzékeli.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

A Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és az Előfizető, illetve a Szolgáltatást igénylő más felhasználó Előfizetői szerződést kötnek, amelynek része az ÁSZF, az Előzetes tájékoztatás, az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója, valamint az Egyedi előfizetői szerződés.

a) Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapon könnyen letölthető módon bocsátja rendelkezésre;
b)
c) Az Előzetes tájékoztatást tartós adathordozón (Telekom Fiók), vagy amennyiben ez nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján az ÁSZF Függelékeként (esetenként további pontokra, mellékletekre hivatkozással) bocsátja az Előfizető rendelkezésére;A Szerződés adatainak összefoglalóját a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatásokra és díjcsomagokra – kivéve a 3/d mellékletekben meghatározott szolgáltatásokat és díjcsomagokat, az ebben a mellékletben meghatározott feltételekkel - kizárólag egyéni előfizetők köthetnek előfizetői szerződést. Egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

2.1.1. Személyes és kapcsolattartási adatok

a) az Előfizető/Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy Üzleti előfizető esetén cégszerű elnevezése és székhelye;
b) az Előfizető/Igénylő számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
c) az Előfizető/Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
d) az Előfizető/Igénylő képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
e) az Üzleti előfizető/Igénylő cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
f) az Előfizető/Igénylő személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
g) az Előfizető/Igénylő lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
h) az Előfizető/Igénylő által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek.

2.1.2. Hálózati végpontra vonatkozó adatok (Telekom otthoni szolgáltatások esetén)

Az igényelt Hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím.

2.1.3. Nyilatkozatok

Előfizető/Igénylő nyilatkozata, illetve hozzájárulása

a) az adatainak kezeléséről;
b) Egyéni előfizetői minőségről;
c) Mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségről;
d) a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
e) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
f) az Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
g) az elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;

h) a határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről,
i) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
j) az Egyedi értékhatár elfogadásáról;
k) a tételes számlamelléklet vagy hívásrészletező igényléséről;
l) az előfizetői névjegyzékben történő megjelenésről;
m) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról.

Telekom számla szerződés esetén az a), f), g) és h) pontok vonatkozásában a Telekom számla szerződésben foglalt rendelkezések és nyilatkozatok irányadók.

Az e., pont szerinti nyilatkozatot az Előfizető mint természetes személy teszi, a nyilatkozat az összes az előfizetésében lévő szerződésre és szolgáltatásra vonatkozik.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, elektronikus úton, telefonon vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be. Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a tudomásszerzés) időpontja. Ha az Igény a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

A Szolgáltató az Igénylő által közölt adatok alapján megvizsgálja az adatokainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, ha szükséges, műszaki előminősítést végez (2.2.3. - 2.2.4. pontok).

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja:

- az Előzetes tájékoztatást külön dokumentumban Tartós adathordozón (Telekom Fiók) valamint, ha azon nem lehetséges, az ÁSZF Függelékeként könnyen letölthető dokumentum útján
- az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját.

2.2.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel. A Szolgáltató által meghatározott esetekben kizárólag személyes eljárásra van lehetőség, erre vonatkozó információt a Szolgáltató honlapja tartalmaz, valamint erről az Ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A Szolgáltató az Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatokat az Igénylő által bemutatott személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valódiságát az erre szolgáló állami adatbázisban ellenőrizni.
Üzleti igénylő esetén a Szolgáltató az adokat és az Üzleti igénylő nevében eljáró személy képviseleti jogát a következő módon ellenőrzi:

a) cégnyilvántartásban szereplő jogi személy Üzleti igénylő esetén:

aa) 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonat, vagy a képviselő által kinyomtatott és aláírt cégkivonat, vagy a létesítő okirat eredeti példányának hiteles másolata, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata és
ab) az Üzleti igénylő képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta alapján;

b) egyéni vállalkozó Üzleti igénylő esetén az egyéni vállalkozói igazolvány/ okmányirodai nyilvántartási szám alapján;
c) ügyvédi iroda Üzleti igénylő esetén a képviseleti jogát igazoló alapító okirat vagy a szerződéskötésre feljogosító taggyűlési határozat alapján.
d) NAV igazolás;
e) bankszámla kivonat

Az Üzleti igénylő fenti iratok szerint igazolt képviselőjét a Szolgáltató a képviselő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával ellenőrzi.

Ha az Egyéni igénylő nem személyesen jár el vagy az Üzleti igénylőnek nem a fenti iratok szerint igazolt képviselője jár el, a Szolgáltató a meghatalmazott személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésén túl azt is ellenőrzi, hogy az eljáró személy megfelelő meghatalmazással rendelkezik-e. az Egyéni igénylőtől, Üzleti igénylő esetén pedig a fenti iratok szerint igazolt képviselőtől.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató kérheti az Igénylőtől a lakcímkártya bemutatását, illetve kérheti a használatot biztosító jogcím igazolását.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó Igényt elutasíthatja.

2.2.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése előtt és az Előfizetői szerződés alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni, és ehhez harmadik személyt is igénybe venni, emellett kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató elutasíthatja az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igényt, vagy a Szolgáltatás szerződés megkötését vagyoni biztosíték adásához kötheti. A Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt a fizetőképesség vizsgálatának eredményéről tájékoztatja, ezen túl további indokolásra nem köteles.

Ha az Igénylőnek a szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20 000 Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő – tartozása volt, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során ennek tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését elutasíthatja.

Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni,

amelyből közvetlenül kielégítheti az Előfizetővel szemben fennálló, bármely esedékessé vált követelését. A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet különösen óvadék, kezesség, bankgarancia vagy előleg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Előfizetői szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök értékét, a nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

Ha a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Hálózati végpontot létesíteni vagy a Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek, és a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést lényeges adatokban történt megtévesztésre hivatkozással 15 napos felmondási idővel felmondani.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi előfizetői szerződésben, vagy Telekom számlára kötött szerződés esetén a Telekom számla szerződésben meghatározott módon átvezeti az Előfizető folyószámlájára. Az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és/vagy eszköz-vételárrészletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

A Szolgáltató a vagyoni biztosítékot a biztosítékadás céljának megfelelő időtartamra tartalékolja, amely – amennyiben a biztosítékadás készülékvásárlásra tekintettel történik - nem lehet több, mint a részletfizetéssel vásárolt készülék vételárának teljes kiegyenlítésére rendelkezésre álló időtartam vagy az utolsó vételár részlet fizetési határidejének lejárata. Amennyiben a vagyoni biztosíték célja az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás fizetendő díjainak biztosítása, a biztosíték tartalékolásának tartama a biztosítékadással érintett Előfizetői szerződés fennállásának időtartamán nem nyúlhat túl.
Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötése mellett kedvezményes eszközvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő tartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint az Előfizetői szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlenül maradt tartozással összefüggő Szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

2.2.4. Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez az Előfizetői szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató ennek keretében megvizsgálja, hogy az igényelt hozzáférési ponton a Szolgáltatás létesítésének van-e műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Előfizetői szerződést köt. Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

2.2.5. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja

Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejön:

a) írásban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével;
b) szóban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával;
c) ráutaló magatartással.

Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges az Előfizetői szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződés adatainak összefoglalóját, és ennek

kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést – beleértve az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői szerződést is – ingyenesen bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja

a) Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik. Az aláírás történhet hagyományos módon, papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
b) Üzlethelyiségen kívül az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően az a) pontban szerinti eszközök útján a Felek az Előfizetői szerződést aláírják vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.

Szóbeli szerződés létrejöttének időpontja

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.

A ráutaló magatartással létrejött szerződés létrejöttének időpontja

Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

a) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
b) a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
c) egyenleg feltöltése előre fizetett Előfizetői szolgáltatások esetén;
d) a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségének más felhasználó számára történő biztosítása;
e) a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele.
f) Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban.

Az Előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő létrejötte esetén az Előfizetői szerződés megkötését, vagy az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója rendelkezésre bocsátása után a szerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy hatálybalépését megelőzően nem került sor.
Az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés kivételével a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés esetében az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezésére bocsátása Tartós adathordozón történik.

2.3. A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása

A Szolgáltatót az Egyetemes szolgáltatásra irányuló szerződéskötés kivételével szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését.
Az elutasításra különösen a következő esetekben kerül sor:

a) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
b) ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az Előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
c) ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
d) ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételéül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
e) ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
f) ha az Előfizető vagy a Hálózati végpont szerinti ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
g) ha az igény a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson történő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányul;
h) a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások esetében: ha az új szolgáltatásra, díjcsomagra/díjcsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó Igényt a Szolgáltató a megszűnés, kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, és ezzel együtt felajánlja az Előfizetőnek a meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását, de az Előfizető a szerződés módosítására vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot nem fogadja el.

A Szolgáltató csak abban az esetben köt a Telekom számlára vonatkozó szerződést, ha az Előfizető megfelel a Telekom számla igénylési feltételeinek.

2.4. A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjaira, feltételeire, esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátaira vonatkozó speciális rendelkezéseket a 2/a–2/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

A Szolgáltató honlapján a címbekérő felület alkalmazásával az Igénylő/Előfizető ellenőrizheti, hogy a megadott címen a Szolgáltató melyik szolgáltatására, illetve díjcsomagjára vonatkozóan köthető Előfizetői szerződés. Erről a Szolgáltató Ügyfélszolgálata és Értékesítési pontjai is tájékoztatást nyújtanak.

A Szolgáltató a Telekom mobil szolgáltatást kizárólag Magyarország területén nyújtja a lefedettségi területen: http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/ugyintezes/lefedettseg
A lefedettségről való tájékozódás az Előfizető felelőssége. A nemzetközi barangolás (roaming) feltételek a 2/a és 3/a mellékletekben található.

A Szolgáltató helyhez kötött szolgáltatások esetében a létesítést a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson végzi el, figyelembe véve az igényelt hozzáférés helyén a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket és a technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében, ha az új szolgáltatásra, díjcsomagra/díjcsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó lgényt a Szolgáltató a megszűnés, kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, felajánlja az Előfizetőnek a már működő szolgáltatásainak Előfizetői szerződésben szereplő új hozzáférés típusának megfelelő módosítását. Amennyiben az Előfizető ezt elfogadja, a Szolgáltató az új igényelt szolgáltatás létesítése, illetve díjcsomag beállítása mellett a már működő szolgáltatásokra is elvégzi a hozzáférés típus cseréjét. Megszűnő, kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében a határozott tartamú szerződés lejáratát követően új határozott tartamú szerződés nem köthető és díjcsomagváltás is csak a hozzáférés típusára vonatkozó egyező akarattal történő szerződésmódosítás esetén lehetséges.

Az Előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, valamint további feltétel a betöltött 18. életév. Üzleti igénylő esetén magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása szükséges. A Szolgáltató kizárólag belföldi postázási vagy számlaküldési cím megadása esetén köt Előfizetői szerződést.

2.5. A Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.5.1. A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy Felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

Az Előfizető által esetleg elvégezhető beállítások feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

2.5.2. A Hálózati végpont kiépítése (Telekom otthoni szolgáltatás esetén)

A Szolgáltató a Hálózati végpontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Szolgáltatói berendezéseket és hálózatot az igénybevett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

Ha valamely előre nem látható körülmény miatt, így pl. műszaki okból az igényelt szolgáltatás az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem létesíthető, a Felek közös megegyezéssel módosíthatják vagy megszüntethetik az Előfizetői szerződést.

2.5.3. A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások (Telekom otthoni szolgáltatás esetén)

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen megfelelő Előfizetői végberendezéssel, helyhez kötött szolgáltatások esetében tápáram ellátással, és a Szolgáltatás létesítésére és működésére alkalmas telepítési hellyel.

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet az igényelt szolgáltatás létesítéséhez szükséges Elektronikus hírközlő berendezések és hálózat elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről. Ezek áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa az Szolgáltatói berendezésen és a létesítés során kiépített hálózaton - az Egyedi előfizetői szerződésben vagy annak mellékletében meghatározott kivételekkel - a telepítési vagy kiegészítő

telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot, ezek eltérő rendelkezés hiányában a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Már kiépített hálózat esetében, ha a Szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes hálózatrészek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munka elvégzéséhez, Szolgáltatói berendezések ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége.

Az Előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését, az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére az elvégzett létesítési vagy a hozzáférési pont kialakításával összefüggő munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza. Amennyiben az Előfizető ezt a kötelezettségét elmulasztja, a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött Előfizetői szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

A Hálózati végpont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. A Hálózati végponthoz tartozó eszközre korlátozva, egyidejűleg kizárólag egy Előfizető rendelkezhet előfizetői szerződéssel a szolgáltatásra.

Egyes szolgáltatásokra kötött szerződések esetén az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy a Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését. Ilyen esetben a Szolgáltató mentesül a közvetlenül létesítéshez kapcsolódó kötelezettségei alól, az Előfizetőt azonban ellátja a beüzemeléshez szükséges információkkal és segítséget nyújt.
Külön díj ellenében az Előfizető ilyen esetben is kérhet helyszíni segítségnyújtást, akár az Igény bejelentésével egyidőben, akár azt követően. A helyszíni segítségnyújtás esetére felszámítható díjat az 3/a – 3/d. mellékletek tartalmazzák.

Az üzembe helyezéshez és a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató a szerződéskötést követően, de legkésőbb ezt követő 15 napon belül megküldi az Előfizetőnek.
Amennyiben a Szolgáltató által az Előfizetőhöz eljutatott berendezés már működő Szolgáltatói berendezést vált ki és az új berendezés üzembe helyezését az Előfizető elvégezte, a lecserélt Szolgáltatói berendezést az új berendezés beüzemelését követő 30 napon köteles a Szolgáltató részére visszaküldeni. Amennyiben ez nem történik meg, a Szolgáltatói berendezéssel kapcsolatos kárveszély áthárul az Előfizetőre, valamint az az 3/a – 3/d. mellékletek szerinti átalánykártérítés számítható fel.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által megküldött Szolgáltatói berendezést a szerződéskötéstől számított 90 napon belül üzembe kell helyeznie az útmutató szerint, vagy a Szolgáltatótól igényelhető telefonos vagy helyszínen történő segítség igénybevételével. A Szolgáltató ezen időtartamon belül a még nem létesített szolgáltatások Előfizetőjét az igénybejelentéskor vagy szerződéskötéskor kapcsolattartásra adott telefonszámon megkeresi, és a létesítés elmaradására, valamint az igényelhető segítségre felhívja az Előfizető figyelmét. Amennyiben ezen határidőben a beüzemelésre ennek ellenére nem kerül sor, és az Előfizető a Szolgáltatótól sem igényli Szolgáltatói berendezés üzembe helyezését, a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért. A Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.
Az Előfizetőnek az átvett, Szolgáltatói tulajdonú berendezést a szerződés megszűnését követő 8 napon belül le kell adnia, ennek hiányában a berendezéssel kapcsolatos kárveszély áthárul az Előfizetőre, és a 3/a – 3/d. sz. mellékletek szerinti átalánykártérítés számítható fel.

2.5.4. Kiegészítő létesítés (Telekom otthoni szolgáltatás esetén)

A Szolgáltató az Igényt csak erre irányuló kifejezett kérés esetén, kiegészítő létesítés keretében teljesíti, ha

a) az Igény szerinti Hálózati végpont a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik (és az Igény nem minősül egyetemes szolgáltatás iránti igénynek), vagy
b) az Igénylő vagy az Előfizető a szokásos létesítésen kívül olyan további Igényt támaszt, amely nem tartozik a Szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé (attól eltérő, egyedi vagy többlet igények).

A kiegészítő létesítésért a Szolgáltató telepítési díjat számít fel. Ezen díjakat a 7.1 pont és az 3/b–3/d. sz. mellékletek határozzák meg. Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Igénylő vagy az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

E pont szerinti létesítések esetében a Hálózati végpont kiépítésének vállalt határideje eltérhet a létesítésre egyébként alkalmazott határidőtől.

2.5.5. Közreműködő

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt is igénybe vehet. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Előfizetői szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

3. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1. A szolgáltatás minősége

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírását a 2/a-2/d. mellékletek tartalmazzák.

A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségét, a minőségi mutatók meghatározását Szolgáltatásonként a 2/a és 2/c. sz. mellékletek tartalmazzák. A Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségét a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

3.2. Segélyhívó szolgálatokhoz, valamint segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk

A 2/a. sz. melléklet szerinti Telekom mobil szolgáltatás és a 2/b. sz. melléklet szerinti helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat. A Szolgáltató által nyújtott olyan szolgáltatásokra, melyekre a számfüggetlen személyközi szolgáltatás irányadó szabályokat kell alkalmazni (az 1.6. pontban meghatározott definícióval összhangban) a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosítása nem értelmezhető.

A segélyhívás esetén a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiánya, illetve az Előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is díjmentesen a segélyhívó szolgálatok és az illetékes segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes európai segélyhívószám	112

A Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén mind a belföldi ingyenes segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívószám (112) díjmentes elérését biztosítja.

Amennyiben az Előfizető mobiltelefon készülékének operációs rendszere lehetővé teszi, az európai egységes segélyhívószámra (112) irányuló hívás esetén, a pontosabb helymeghatározásra irányuló adattovábbításra kerül sor. Az Előfizető mobiltelefon készülékébe beépített helymeghatározó rendszer által megállapított pozíciót az Előfizető mobiltelefon készüléke automatikusan adat SMS formájában a segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás részére átadja. A segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás számára küldött SMS hazai hálózatban díjmentes.

3.3. Mesterséges intelligencia használata

A Szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatások és folyamatok mesterséges intelligencián (AI) alapuló rendszereket – ideértve generatív mesterséges intelligencia (GenAI) megoldásokat is – alkalmazhatnak (továbbiakban: „AI-rendszer”). Ezen AI-rendszerek működése érintheti különösen, de nem kizárólagosan az ügyfélszolgálati kommunikációt támogató chatbotokat, valamint a keresési és információ-feldolgozási folyamatokat segítő megoldásokat. Az ilyen funkciók használatakor jól látható jelöléssel (pl. „AI” vagy „MI” megjelölés) jelezzük, ha a Felhasználó AI-rendszerrel lép interakcióba.
A Felhasználó az AI-rendszereket rendeltetésszerűen, a vonatkozó jogszabályoknak, etikai iránymutatásoknak megfelelően használhatja, valamint nem használhatja az AI-rendszert semmilyen jogellenes, káros vagy visszaélésszerű tevékenység folytatására, így különösen tilosak az alábbiak: a) az AI-rendszerek olyan módon történő használata, ami jogszabály megszegését eredményezi vagy sérti más harmadik személyek jogait; b) bármely AI-rendszerből adat vagy kimenet automatikus vagy programozott kinyerése; c) bármely AI-rendszerbe történő beavatkozás, ideértve bármilyen korlátozás megkerülését, vagy bármilyen védelmi intézkedés vagy biztonsági kockázatcsökkentés kijátszását.
Az AI-rendszerek technológia sajátossága, hogy valószínűségi és nem determinisztikus módon működnek, korlátozottan értelmezik a nyelvi kontextust és nem képesek teljeskörűen figyelembe venni egyedi körülményeket. Ennek megfelelően az AI-rendszerek által előállított válaszok, javaslatok és egyéb kimenetek emberi beavatkozás nélkül generált tájékoztató jellegű tartalomnak minősülnek, amelyek pontossága, teljessége, torzítatlansága (elfogultság-mentessége) és naprakészsége nem garantált, és előfordulhatnak tényszerű pontatlanságok (ún. „hallucinációk”). A kimenetek továbbá nem minősülnek kötelező érvényű nyilatkozatnak, ígéretnek, ajánlatnak vagy szakmai tanácsnak. Az ilyen kimenetek felhasználása kizárólag a Felhasználó saját felelősségére történik, és nem helyettesítik a kellő körültekintést, kritikus gondolkodáson alapuló döntéshozatalt, illetve a Szolgáltató munkatársaitól származó szakmai tájékoztatást vagy közreműködést. A Szolgáltató – a vonatkozó kógens jogszabályok által megengedett mértékben – nem vállal semmilyen szavatosságot az AI-rendszerek által előállított kimenetek tartalmáért és kizárja felelősségét a kimenetek felhasználásából eredő közvetlen vagy közvetett károkért. Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó AI rendszer által támogatott funkciót használ, az igénybevétel során megosztott személyes adatokat az ÁSZF 5. számú adatkezelési mellékletében írtak szerint kezeli a Szolgátlató.

4. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT

4.1. Hálózati végpont helye

A Hálózati végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.5. pont rögzíti.

Az egyes szolgáltatások esetében a Hálózati végpont meghatározását a Szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik a 2/a–2/d. sz. mellékletekben.

4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. A digitális tartalom szolgáltatására és a digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésekre vonatkozó kellékszavatossági szabályokat a Szolgáltató honlapja (www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/problemam-van/garancialis-feltetelek) tartalmazza. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a Hibát elhárítja.

Az előzetes tájékoztatás körében a Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségére vonatkozó, az ÁSZF-ben szereplő célértékek teljesítése tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli, melyből következően az érintett célértékekkel összefüggésben a hibás teljesítés jogkövetkezményei sem alkalmazhatók.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használójának magatartására is kiterjed.

A Szolgáltató – az e fejezetben foglalt felelősségi szabályokat nem érintve – proaktív hibaelhárítás keretében figyelemmel kíséri a hálózata működését, és amennyiben a nyújtott szolgáltatás minőségét befolyásoló jelenséget észlel, a szolgáltatás javítása, optimalizálása továbbá a szolgáltatás és a hálózat biztonsága érdekében elvégzi a Szolgáltató tulajdonában álló hálózaton és elektronikus hírközlési berendezésen szükséges beállításokat és frissítéseket, az Előfizető általi közreműködést (például Hálózati végponthoz történő hozzáférés biztosítása) igénylő esetekben pedig megkeresi az Előfizetőt.

4.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 4.2.2.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a Hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,
c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a Hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
f) a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

4.2.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

4.2.2.1. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a lent meghatározott esetekben kötbért kell fizetnie. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnének napjáig jár.

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy
a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg,
c) ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Kötbér fizetésének esetei

Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után
a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része vagy

b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa

közül a magasabb összeg.

Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér felét kell megfizetnie.

Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

a) a hibaelhárítási eljárásban értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada.

A kötbér mértéke

a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésére irányadó határidőt, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének négyszerese.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 9.2. pont szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

4.2.2.2. A kártérítés szabályai

Felelősség, kártérítés, elévülés

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).
Ezen okok különösen:

a) háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
b) más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
c) munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
d) súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.
A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérköteles esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

4.2.2.3. Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről

A Szolgáltató az általa értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik, melyet az Előfizető (jelen pont alkalmazásában Fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni.

A Fogyasztót megilleti továbbá a jog, hogy a Szolgáltató által értékesített termék hibája esetén a Szolgáltatóval szembeni igénye alapján a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet.

Kellékszavatossági vagy jótállási igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó - választása szerint - elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotában képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a jótállási kötelezettség teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a jogszabályban foglalt feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Termékszavatossági igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó kizárólag a termék kijavítására vagy cseréjére jogosult.

A kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény érvényesítésének további szabályait a mindenkor hatályos jogszabályok, a Szolgáltató honlapja, továbbá jótállás esetében a jótállási jegy tartalmazza.

4.2.3. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést. A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti. A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
c) a hibajelenség leírását;
d) a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a hiba okát;
g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az 5. sz. - Adatkezelés, adatbiztonság melléklet 3. pontjában foglalt táblázatban megjelölt ideigmegőrzi.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról, hogy

a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatározása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Egyes hibatípusok esetén az Előfizető kérésére az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges javításokat vagy a Szolgáltatói berendezések cseréjét, amelyhez a szükséges információkat és a segítséget a Szolgáltató biztosítja. A Szolgáltató ilyen esetekben sem mentesül a hiba elhárításához kapcsolódó kötelezettségei alól.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.

a) Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.
b) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
c) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a Szolgáltató a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon 8–19 óra között, szombaton és vasárnap 8–16 óra között vállalja.

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

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat. A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Ha a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, az Előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: „lehetetlenné válás”) miatt az alábbiak szerint megszűnik:

a) ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
b) ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felel a hibás teljesítésért, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltató a fenti a) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (az Előfizetői szerződés megszűnéséig) a 4.2.2.1. pont szerinti kötbért fizet. A fenti b) pont szerinti esetekben a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles.

4.2.4. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető biztosítja, hogy a Szolgáltató a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez. Az Előfizető biztosítja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói berendezések megfelelő elhelyezését.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

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

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben is szüneteltheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztathat, ha

a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
   aa) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
   ab) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
   ac) eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1));
b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemen kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltatás biztosítása – beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a szolgáltatás, illetve hálózat biztonságának megőrzését - céljából történő Szolgáltatói hibaelhárítás- és szolgáltatásnyújtás érdekében a Szolgáltató hozzáférhet és kezeli a Szolgáltatói berendezés biztonsági adatait, az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatokat – beleértve, de nem kizárólagosan a Szolgáltatói berendezés technikai adatait, azonosító adatait, statisztikai adatait, illetve az Előfizetői szolgáltatás paramétereket -, az Előfizetői forgalmi adatokat - beleértve, de nem kizárólagosan a Szolgáltatói berendezés statisztikai adatait, illetve az Előfizetői szolgáltatás paramétereket -, továbbá az Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatait. A Szolgáltató a szolgáltatás biztosítása, továbbá a szolgáltatás és a hálózat biztonsága érdekében a Szolgáltatói berendezésen a szükséges beállításokat és frissítéseket elvégzi.

A szolgáltatás optimalizálása céljából a Szolgáltató hozzáfér és kezeli a Szolgáltatói berendezés biztonsági adatait, az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatokat – beleértve, de nem kizárólagosan a Szolgáltatói berendezés technikai adatait, azonosító adatait, statisztikai adatait, illetve az Előfizetői szolgáltatás paramétereket, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek -, az Előfizetői forgalmi adatokat - beleértve, de nem kizárólagosan a Szolgáltatói berendezés statisztikai adatait, a Szolgáltatói berendezésre kapcsolódó eszköz technikai adatait, azonosító adatait, statisztikai adatait, illetve az Előfizetői szolgáltatás paramétereket, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek -, továbbá az Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatait az Előfizető hozzájárulása alapján.

A részletes adatkezelési tájékoztatást az 5. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól. A Szolgáltató által (közvetve vagy közvetlenül) értékesített készülékek tekintetében a SIM kártya számának, a készülék típusának és gyártójának automatikus ellenőrzésére kerülhet sor annak érdekében, hogy a Szolgáltató ellenőrizze, technikai szempontból milyen szolgáltatások (pl. applikációk) elérhetővé tételére van lehetőség az adott készüléken.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis major) is.

5.1.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

a) Szünetel a Szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot. A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.
b) Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
c) Szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén az Előfizető és a Szolgáltató jogosult megállapodni abban, hogy az Előfizető által kért szüneteltetés kizárólag az Előfizető által meghatározott szolgáltatás(ok)ra terjedjen ki.
d) A Szolgáltató jogosult Üzleti előfizető esetén felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni az Előfizetői szolgáltatást addig, amíg az Üzleti előfizető nem ad a Szolgáltató által meghatározott mértékű,legfeljebb az Előfizetői szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató a szünetelésből visszakapcsolásért - ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges - külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell a Szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

5.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

a) Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.
b) Szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.4. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem Rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, a díjszabásban- 3/a. - 3/d. sz. mellékletek - meghatározott szüneteltetési díjat köteles fizetni.

5.2. A Szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult, az Előfizető értesítése mellett:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Hálózati végponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, az Egyedi értékhatárt 120 %- át;
e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;

Az a) - c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató 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 Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférés szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy Egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Előfizetői szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. Ennek mértékét az 3/a–3/d. sz. mellékletek tartalmazzák. A Szolgáltató a helyhez kötött és a mobil internet-hozzáférés szolgáltatások korlátozásának időtartama alatt az Előfizetőnek minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatást biztosít.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 4.2.2.1. pontban meghatározott összeg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett az Előfizetőtől biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 2.2.3. pont tartalmazza.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem, vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Előfizetői szolgáltatásnál ez értelmezhető)

a) az Előfizető hívhatóságát,
b) a segélykérő hívások továbbítását,
c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
d) a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségét,
e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférés szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférés szolgáltatás).

Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevételét biztosító Előfizetői végberendezésekre és/vagy a kapcsolattartásra megadott elérhetőségre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

A Szolgáltató köteles újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos – díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében

közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az 3/a–3/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

Telekom számlára vonatkozó különös feltételek: amennyiben az Előfizető Telekom számlára kötött szerződést, a Szolgáltató a Telekom számlában foglalt minden szolgáltatásra vonatkozóan alkalmazhatja a korlátozást, amennyiben a korlátozás jogszabályban foglalt feltételei az érintett szolgáltatás tekintetében fennállnak.

Egyedi értékhatár

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként meghatároz egy felső összeghatárt. Az erre vonatkozó nyilatkozatot az Egyedi előfizetői szerződés, a rendelkezéseket az ÁSZF tartalmazza, és azt az Előfizetőnek mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. Ha az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott Egyedi értékhatárt nem fogadja el, a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja.

Az Egyedi értékhatár mértéke (bruttó összegek):

0-4 hónapig	30.000,- Ft/hó
5-12 hónapig	50.000,- Ft/hó
12. hónaptól	nincs egyedi értékhatár
Amennyiben az előfizetői szerződés számlatartozás miatt felfüggesztésre került az elmúlt 3 hónapban	a visszakapcsolástól számított 4 hónapig 30.000,- Ft/hó

Az egyedi értékhatár számításba a következő típusú forgalmak kerülnek beszámításra:

- emeltdíjas hang és SMS
- nemzetközi díjszabás szerinti hang és SMS
- EU roaming (barangolási) helyzetben és nemzetközi roaming (barangolási) helyzetben bonyolított hang és SMS (Nemzetközi barangolás (Roaming) szolgáltatás)

A nem hírközlési szolgáltatások (pl. Mobil Vásárlás, Videotéka) igénybevételéből eredő díjtételek az egyedi értékhatár összegébe nem kerülnek beszámításra.
Amennyiben az Előfizető az Egyedi értékhatár 80 %-át eléri, a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követel tőle, így hóközi számla kiállítására kerül sor. Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről a Szolgáltató levélben vagy az Eht. 144. § (4) c) pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, ha az értesítés sikertelenségének oka az Előfizető érdekkörében felmerülő ok.
Amennyiben az Előfizető a hóközi számlát nem egyenlíti ki az abban foglalt beérkezési határidő lejártáig, de még nem érte el az egyedi értékhatár 100%-át, nem kerül sor a szolgáltatás korlátozására.

A Szolgáltató és az Előfizető között az Előfizető kérésére egyedi megállapodás születhet a hóközi számla befizetéséről.

A csalárd forgalmak esetén a további károkozás elkerülése, a hálózat biztonsága és az Előfizetők védelme érdekében a Szolgáltatónak a kiugró forgalmak ellenőrzése folyamán lehetősége van a Szolgáltatás korlátozására.

Mivel az Előfizető által igénybevett Előfizetői szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető bizonyos szolgáltatásoknál az Egyedi értékhatárt meghaladóan is igénybe tudja venni a Szolgáltatást. Erre tekintettel azonban az Előfizető nem tagadhatja

meg a Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozással, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta a Szolgáltatás nyújtását.

Az Egyedi értékhatár otthoni Előfizetői szolgáltatások esetén Előfizetői szolgáltatásonként, ezen belül nyilvántartási egyenlegenként (folyószámlánként) külön-külön számítandó.

Telekom számlára vonatkozó szerződés esetén a Telekom mobil és -otthoni szolgáltatásokra az Egyedi értékhatár az Előfizetői szerződésekben meghatározott feltételek szerint külön-külön számítandó.

5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 18. § (4)).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 9.3. pont szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

6.1.1. Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett Panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálatokon, értékesítési pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az adott üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos Panaszaikat és javaslataikat.

Telefonon közölt Panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető (Fgytv. 17/B. § (3)).

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6)). Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A Panasz telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentése és intézése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.2.2. pont, a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.2.1. pont tartalmazza.

6.1.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közízlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalmára, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevételével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

6.1.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása pedig helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató készpénzátutalási megbízás fizetési mód esetén új csekket állít ki és küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az új csekket az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.
Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

6.2. 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

6.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.2. A Hatóság hatásköre

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

6.2.3. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényrendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Előfizetői szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

6.2.4. A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a

Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

6.2.5. A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

6.2.6. A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételárrészletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadóak (Eht 138. § (2) c)).

6.2.7. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Uniós tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a https://www.magyarefk.hu/hu/ weboldal ad tájékoztatást.

6.3. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot.
A személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők vagy felhasználók bejelentéseinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, erről a hívót a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges, csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon.
Amennyiben az ügyfélszolgálat által elvégzett egyes tevékenységek díj felszámításával járnak, az ilyen díjakat a 3/a – 3/d. mellékletek tartalmazzák.

6.4. Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosító számmal látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt (Fgytv. 17/B. § (3)). A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

a) ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával;
b) a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Fgytv. 17/B. § (3a).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő Előfizetői bejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti kommunikációt rögzíti és visszakereshető módon tárolja (Eht. 138. § (10)).

A Szolgáltató a hangfelvételeket az 5. sz. - Adatkezelés, adatbiztonság melléklet 3. pontjában foglalt táblázatban megjelölt ideig őrzi meg.

6.5. Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással;
b) az MT azonosítóval és az ahhoz tartozó jelszóval; illetve
c) Telekom fiók esetén
    1. felhasználó online felületen a Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és ehhez választott jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy az e-mail címére küldött egyszer használatos jelszavával, vagy Facebook azonosítással, vagy Apple ID-val vagy DÁP azonosítóval;
    2. felhasználó ügyintéző által végzett azonosításakor a Telekom fiók e-mail címre küldött PIN-kóddal;
d) a Telekom Fiókba a Telekom applikációból történő belépés során annak verziójától függően Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással, vagy előfizetői jelszavával, vagy DÁP azonosítóval
e) Telekom számlára kötött szerződés esetén az Előfizető azonosítása a Telekom otthoni és -mobil szolgáltatásokhoz tartozó azonosítókkal egyaránt történhet,
f) Hitelesített Telekom fiók esetében a c) és d) pontban részletezett azonosítási módok lehetségesek.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

A Telekom Fiókba mobil hívószámhoz tartozó Egyedi előfizetői szerződés esetén vagy az adott hívószámra, vagy a szerződéskötés során megadott kapcsolattartói e-mail címre küldött egyszer használatos kód ismeretében, otthoni szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés megkötése során megadott kapcsolattartói hívószámra vagy e-mail címre küldött egyszer használatos kód ismeretében lehet előfizetéseket felcsatolni.

Ha az Előfizető ill. a Telekom fiók tulajdonos által választott jelszó vagy a belépéshez, ill a felcsatoláshoz szükséges, a Szolgáltató által küldött egyszer használatos kód az Előfizetőnek ill. a Telekom fiók tulajdonosnak felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető Telekom fiók tulajdonos által választott jelszót az Előfizető ill. a Telekom fiók tulajdonos egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÖTBÉR

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen pontban, az 3/a–3/d. sz. mellékletekben és az Előfizetői szerződés részét képező dokumentumokban, Telekom számla esetén a Telekom számla szerződésben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használójának személyétől.

A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjcsomagokat az 3/a–3/d. sz. mellékletek tartalmazzák.
A szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az a 3/a–3/d sz. mellékletben feltüntetett számlázási egység alapján végzi.

A nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok 3/a-3/d mellékletek szerinti havidíjai – a mobil hang díjcsomagok havidíjai, és mobil internet adatdíjcsomagok havidíjai, a vezetékes internet díjcsomagok havidíjai, a vezetékes telefon díjcsomagok havi előfizetési díjai, a helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (TV) havi előfizetési díjai és alapkínálati csomagok havidíjai - a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. Az árkiigazításra vonatkozó klauzula nem terjed ki a 3/a Domino – értékesíthető és lezárt – mellékletekben meghatározott díjakra, valamint a Digitális Jólét Alapcsomagok és Közszolgálati csomagok díjaira.
A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket.
Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor.
Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

7.1. A díjfizetéssel és számlázással, számlaküldéssel kapcsolatos feltételek

7.1.1. Számlázás és számlaküldés módja, folyószámlára vonatkozó rendelkezések, a számlák megküldésének időpontja

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásért havonta számlát állít ki, amely tartalmazza a havi vagy előfizetési díjakat, használattól függő forgalmi és egyszeri díjakat, egyéb díjakat, stb. valamint a Közvetített szolgáltatások ellenértékét. A Szolgáltató lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a jövőre nézve letiltsa, hogy a közvetített szolgáltatások a Szolgáltató által kiállított számlán elszámolásra kerüljenek.

Tárgyhavi számlázás esetén a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra az adott hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a tárgyhónapot megelőző hónapra vonatkozó, utólag számlázott forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázott díjak.
Utólagos számlázás esetén utólag kerülnek kiszámlázásra számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázandó díjak.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, és ezek ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A számlaküldés időpontjának, a számlázási ciklusnak és a számlaküldés gyakoriságának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

Folyószámlával kapcsolatos feltételek:
Egy Előfizető akár több Folyószámlával is rendelkezhet a Szolgáltatónál, de egy Előfizetői szolgáltatás egyidejűleg kizárólag egy Folyószámlához kapcsolódhat. Az azonos Előfizetőhöz kapcsolódó Folyószámlák számának nincs felső korlátja.
Az azonos Folyószámlához kapcsolódó Előfizetői szolgáltatások (ún. folyószámla szint) alapját képezhetik Szolgáltató által nyújtott kedvezményeknek.
Telekom otthoni szolgáltatások esetén egy Folyószámlához több létesítési cím tartozhat, illetve azonos létesítési cím – eltérő Előfizetői szolgáltatásokkal – egyidejűleg több Folyószámlához is tartozhat. Telekom mobil szolgáltatás esetén egy Folyószámlához egyideűleg legfeljebb egy számlázási cím tartozhat.

Számlaküldés módja:
Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett a továbbiakban postai úton küldi meg az előfizető részére. Postai úton küldött számla esetén, ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.
Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizetőnek készpénz átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást (postai csekk) a Szolgáltató nem küld. Az Előfizető a számla ellenértékét az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) egyenlíti ki.
A Szolgáltató elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben küld az Előfizetőnek, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályok szerint igényelte.
Ha az Előfizető a számlaküldés módjára vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően az előfizető nyilatkozata szerinti módon küldi a számlát az Előfizető részére.
Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

7.1.2. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

A Szolgáltató a rendszeres díjak tekintetében havi számlázási időszakot alkalmaz és az Előfizető havi gyakorisággal a megkapott számlákat befizeti. Telekom otthoni szolgáltatások esetén egyszeri díjakról a Szolgáltató külön számlát is küldhet az Előfizető részére.

A Szolgáltató a Számlázási időszakot egyoldalúan módosíthatja, a módosítás nem minősül az Előfizetői szerződés módosításának, de a Számlázási időszakban történő módosításról a Szolgáltató az Előfizetőt a változást megelőzően értesíti.

7.1.3. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számla kiküldése a számlában fizetési határidőként feltüntetett határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A beérkezési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie. Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének beérkezési határidejét jelenti.
Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. Egyedi értékhatár elérése esetén) a számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Amennyiben a szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően megküldeni a számlát.

Ha az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt a tényt 5 napon belül köteles jelezni a Szolgáltatónak az ügyfélszolgálatnál. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be Díjreklamációt. A Szolgáltató e határidőn túl nem köteles az Előfizető számára díjmentesen megküldeni a számlát.

7.1.4. A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (beérkezési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni.

7.1.5. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha az előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a számla összege az azon megjelölt beérkezési határidőig nem érkezik a Szolgáltató számlájára, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére.

Késedelmi kamat

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 10% késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

Késedelmi kamatra vonatkozó fizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt a beérkezési határidőben meg nem fizetett számlával kapcsolatban késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Fizetési felszólítási díj

A díj mértékét az 3/a–3/d. sz. mellékletek tartalmazzák. A késedelemmel érintett számla vonatkozásában az SMS-ben küldött első fizetési emlékeztető ingyenes.
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé jelzi, és hitelt érdemlően valószínűsíti (iratokkal, más bizonyítékkal alátámasztva), hogy a határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Telekom a fizetési felszólítási díjat a következő havi számlában méltányosságból jóváírja.

Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét követeléskezelési díjként az Előfizetőre áthárítani.

A követeléskezelési díj mértékét az 3/a-3/d. mellékletek tartalmazzák.

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételéből, akár a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz részletfizetésre történő vásárlásából, készülékbérletből eredő – áfával számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbért, késedelmi kamatot és a fizetési felszólítási díj, követeléskezelési díj összegét.

7.1.6. Telekom számla feltételei, a Telekom számlára vonatkozó eltérő rendelkezések

Telekom számla szerződés megkötésére az alábbi feltételeknek megfelelő Előfizető jogosult:

a) nincs lejárt fizetési határidejű díjtartozása vagy készülékrészlete (Telekom mobil és -otthoni szolgáltatásokra egyaránt vonatkozó feltétel)
b) Telekom mobil szolgáltatásra vonatkozóan kizárólag egy mobil folyószámlával rendelkezik (amennyiben több mobil folyószámlája van, csak az egyiken működik aktív vagy felfüggesztett, szüneteltetett szolgáltatás),
c) Telekom mobil szolgáltatások igénybevétele esetén a bevont előfizetéssel összefüggésben nincs még fel nem használt vagyoni biztosíték.

A Telekom számla szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

a) amennyiben az Előfizető bármely okból nem felel meg a Telekom számla szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek,
b) az Előfizető indokolt kérésére,
c) átírás esetén,
d) ha az Előfizető az összes bevont Telekom mobil szolgáltatása megszűnik,
e) ha az Előfizető más folyószámlán Telekom mobil szolgáltatást aktivál Telekom számla szerződés mellett.

Minden egyéb, a Szolgáltatást érintő változás a Telekom számla szerződés hatályát nem érinti.

Hóközi számla
A Telekom számlához bevont mobil szolgáltatásra vonatkozóan kiállításra kerülő hóközi számla továbbra is külön, nem a Telekom számla feltételek és formátum szerint készül. A hóközi számlán szereplő tétel negatív előjelű tételként jelenik meg a Telekom számlán. Amennyiben a hóközi számla be nem fizetése miatt a mobil szolgáltatás korlátozásra kerül, és a díj befizetését követően visszakapcsolásra kerülne sor, amennyiben időközben a Telekom számla be nem fizetése miatt is korlátozásra kerül sor, a bevont mobil szolgáltatás a Telekom számla nem teljesítése miatt korlátozásban marad, visszakapcsolás esetén újra korlátozásra kerül.

Visszakapcsolási díj
Díjtartozás miatti korlátozásból történő visszakapcsolási díjakat az 3/a - 3/d. sz. mellékletek tartalmazzák. A Telekom számla működéséből eredően a Szolgáltató a Telekom mobil szolgáltatást érintő visszakapcsolás esetén is a Telekom otthoni szolgáltatásokra irányadó egységes díjat alkalmazza.

ePack kedvezmény
Telekom számla szerződés megkötését követően a Szolgáltató a Telekom mobil szolgáltatásokra vonatkozó ePack kedvezmény összegét biztosítja az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető a Telekom számla igénybevételével érintett szolgáltatások tekintetében a Telekom számlát is az ePack kedvezmény igénybevételi feltételeinek megfelelően egyenlíti ki.

Az egyéb feltételeket a jelen Törzsrészben külön Telekom számlára vonatkozóan meghatározott feltételek, valamint a Telekom számlára vonatkozó szerződés tartalmazza.

7.1.7. Eszközvásárlás részletfizetéssel

A Szolgáltató az általa által kínált részletvétel (halasztott fizetés) esetén a Ptk. és a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény rendelkezéseivel összhangban az alábbi feltételeket alkalmazza:

A Szolgáltató által kínált részletvétel időtartama eltérhet az Előfizető által a Szolgáltatásokra kötött szerződés időtartamától.

A Szolgáltató a részletvételre tekintettel sem ügyleti kamatot, sem egyéb járulékos (kezelési) költséget nem számít fel.

A Szolgáltató az esedékes készülékrészletekről havi rendszerességgel részletfizetési értesítőt küld az Előfizető részére.

Az esedékes készülékrészlet befizetési határideje minden esetben a hónap utolsó napja. A fizetési kötelezettség a Szolgáltató számlájára történő beérkezéssel minősül teljesítettnek.

Előtörlesztés: az Előfizető bármikor jogosult bármilyen összegű előtörlesztést teljesíteni, amelyet a Szolgáltató rendre a soron következő esedékességű részletekre számol el.

Ha az Előfizető a részletfizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, akkor a késedelemmel érintett részlet tekintetében a Szolgáltató a 7.1.5. pont szerint számított késedelmi kamatra jogosult, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltató felhívására, a felhívásban megjelölt póthatáridőben sem teljesíti a fizetési kötelezettségét, akkor a teljes hátralékos összeg, azaz minden még meg nem fizetett részlet egyösszegben a Szolgáltató által megjelölt határidő leteltével esedékessé válik, és az előfizető köteles annak késedelmi kamattal növelt összegét 8 napon belül maradéktalanul megfizetni.

A részletfizetés formájában nyújtott halasztott fizetéshez kapcsolódóan az Előfizető hitelképességének vizsgálata az Előfizető nyilatkozata alapján történik.

A Szolgáltató ajánlása az Előfizető számára: amennyiben a részletfizetési kötelezettség teljesítésével kapcsolatban törlesztési nehézségek merülnek fel, javasolt, hogy az Előfizető vegye fel a kapcsolatot adósságkezelési tanácsadási szolgáltatást nyújtó szervezettel, így például a Családi Csődvédelmi Szolgálattal, amely az Előfizető lakcíme szerinti Kormányhivatalnál, illetve online érhető el.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető számláját készpénzes fizetési mód vagy pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon rendezheti az alábbiak szerint.

7.2.1. Készpénzes fizetési mód

Ha az Előfizető készpénzes fizetési módot választott, a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással, illetve postai számlabefizetési megbízással rendezi, a felmerülő banki (pénzforgalmi) költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.
Postán kizárólag lezárt, teljes havi számla befizetésére van mód, részszámla kiegyenlítése (pl. vitatott díjtétel miatt) a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán lehetséges. A hóközi számla postán és a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán is befizethető.

7.2.2. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

a) banki átutalással.
b) az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról történő beszedéssel,
c) az Előfizető választása szerinti más fizetési módokkal (bankkártya, Internetes fizetés).

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény" rovatban köteles feltüntetni az MT azonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felelős.
A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

8.1. Az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint határozatlan vagy határozott.

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése, meghatározott értékesítési csatornán (pl. online felületen) történő vásárlás/megrendelés.

8.2. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 vagy 24 hónapra köthető.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra akkor köthető, ha a szerződéskötéshez készülékvásárlás is kapcsolódik.

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internet-hozzáférés szolgáltatás (Digitális Jólét Alapcsomagok) igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megkötheto 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az előző bekezdés szerinti készülékvásárlás.

Költési szintre vállalt határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető választása szerint jogosult a 3/a. havidíjas – értékesíthető, valamint lezárt - mellékletek, továbbá a 7. sz. melléklet szerint a mobil hang díjcsomag havidíjából meghatározott mértékű kedvezményre, vagy kedvezményes árú eszköz vásárlására a Szolgáltató aktuális ajánlatainak feltételei szerint. Havidíj kedvezmény és kedvezményes készülék ajánlat együtt nem vehető igénybe. A határozott időtartam alatt lehetőség van a vállalt Költési szint megtartása mellett díjcsomagváltásra. Amennyiben a vállalt Költési szintre vonatkozó vállalását az Előfizető nem teljesíti, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezmények visszafizetését kérheti.

A határozott idő számítása

A határozott idő a Szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben a Szolgáltatás aktiválásakor kezdődik.
Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.
Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozatlan idejű Előfizetői szerződésben meghatározott, az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű Előfizetői szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha a szerződés Digitális Jólét Alapcsomagok valamelyikének igénybevételére vonatkozik.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton értesíti az Előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az Előfizetői szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a Szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői szerződés időtartama, ha az Előfizetői szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető a Szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 9.4.2. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 9.1.2. pont tartalmazza.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani (Szolgáltató szerződésszegésével összefüggésben, iletve a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben) a Szolgáltató a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása okán történő felmondás kivételével– felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására (Eht. 134. § (6)-(7), (13) bek.) szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap.

Szolgáltatáscsomaggal összefüggő speciális rendelkezések

Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői szerződést a Szolgáltatáscsomag részét képező bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik az Előfizető szerződés felmondására.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

9.1. 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

9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására és az ajánlat elfogadására egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére irányadó szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a Szolgáltatás további igénybevétele, illetve a Szolgáltatás ellenértékének megfizetése; ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizetői szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén az Előfizetői szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi előfizetői szerződést érintik. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői szerződést, ha a módosítás
a) következtében az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

A jelen 9.1.3. pont a) és b) pontjában foglaltak fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt. Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az Előfizető által kedzeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

9.2.1. Átírás

Az átírás általános szabályai

Az Előfizető erre irányuló kérése esetén az Előfizetői szerződés átruházására átírás keretében van lehetőség.
Az átírásra vonatkozó kérelem megtételével az átvevő az átírni kívánt szerződéssel igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket (beleértve az irányadó Általános Szerződési Feltételeket) elfogadja.

A Szolgáltató, mint szerződésben maradó fél szerződésátruházáshoz szükséges jognyilatkozatának az átírás teljesítése minősül.

A Szolgáltató az átírást a telefonon, vagy a Szolgáltató személyes ügyfélkapcsolati pontján történő átírás kivételével a hiánytalanul kitöltött és aláírt átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti, amennyiben az átíráshoz szükséges feltételek teljesülnek.
Átírásra a Szolgáltató személyes ügyfélkapcsolati pontjain is van lehetőség, az átadó és átvevő (elhalálozás miatti átírás esetén a halotti anyakönyvi kivonatot bemutató és az átvevő) előfizető együttes jelenlétében.

Átírás esetén az átadó előfizető jogviszonya - ha speciális szabály eltérően nem rendelkezik - az átírás napján szűnik meg, az átvevő pedig ezen a napon lép az átadó helyébe az előfizetői szerződésben.
Az átadó fél az átírás kezdeményezésével a szerződésből eredő kötelezettség biztosítékának (vagyoni biztosíték) az átírást követő fennmaradásához hozzájárul.
A Szolgáltató az átírásra vonatkozó igény teljesítéséről, ha arra nem telefonon, vagy a Szolgáltató személyes ügyfélkapcsolati pontján kerül sor, valamint, ha az átírásra vonatkozó igényt bármely feltétel nem teljesítésülése miatt elutasítja, az átírási kérelmet benyújtó Előfizetőt értesíti.

Amennyiben az Előfizető személyében nem következik be változás, csak névváltozás történik, a név módosítása nem minősül átírásnak.

Az átírás feltételei:

a) Az átírás olyan Előfizetői szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Lezárt szolgáltatás/díjcsomag átírására nincs lehetőség.
b) Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondási idő alatt az átírási igény teljesítését a Szolgáltató elutasíthatja.
c) Az átírásig a kiegyenlítetlen díjakat meg kell fizetni. Amennyiben az átírni kívánt szerződéshez kapcsolódóan eszközvásárlás is történt az átírás feltétele, hogy az átírás kezdeményezéséig a még ki nem egyenlített részletek megfizetésre kerüljenek.
d) Átírás és a Hálózati végpont áthelyezése egyidőben nem kérhető, az átvevő előfizetőaz átírás teljesítését követően kérhet áthelyezését.
e) Átírással együtt a szolgáltatás, díjcsomag módosítása nem lehetséges, az átvevő előfizető az átírást követően kérheti a szolgáltatás, díjcsomag módosítását.
f) Ha az átírási kérelmet benyújtó Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat nem közli, iratokat nem csatolja az átírási igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, a Szolgáltató az átírási igényt elutasítja.

Határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén a határozott tartam az átírást követően is folytatólagos.
Határozott időtartamú szerződés átírása esetén, amennyiben átvevő a határozott időtartam lejárata előtt szünteti meg a szerződést, akkor az átadó előfizető által igénybe vett kedvezményt a határozott tartamú előfizetői szerződések megszüntetésére irányadó rendelkezések szerint köteles visszafizetni.

Átírás esetén az átvevő Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az 3/a–3/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

Speciális feltételek Telekom otthoni szolgáltatások átírása esetében:
Az átírásra vonatkozó általános feltételeken túl az átírás kezdeményezésére telefonon is lehetőség van, az 1.2. pontban meghatározott telefonszámon. A hívás során az átadó és az átvevő Előfizető közösen tesz nyilatkozatot, melyet a Szolgáltató a hangfelvételre vonatkozó szabályok szerint rögzít. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételével történik meg.

Speciális feltételek Telekom mobil szolgáltatások esetében:
Az átírásra vonatkozó általános feltételeken túl további feltétel, hogy az átírásra csak a Szolgáltató személyes ügyfélkapcsolati pontjain van lehetőség, az átadó és átvevő előfizető együttes jelenlétében (amennyiben a számlafizető az előfizetőtől elkülönül, úgy a számlafizető is).
Az átírásra egy számlázási időszakon belül egyszer van lehetőség.

Az átírás a módosítás hónapjának első napjával történik meg.

Telekom számlára vonatkozó speciális rendelkezések:
Telekom számlára kötött szerződés esetén, amennyiben a Telekom mobil szolgáltatásokra vonatkozóan történik átírás, és az átírás teljesítését követően az Előfizető mobil folyószámláján mobil szolgáltatásra vonatkozó további Előfizetői szerződés nem marad, a Telekom számla és az arra vonatkozó szerződés az átadó Előfizetővel megszűnik. Az átvevő Előfizető az átírást követően használt mobil szolgáltatások ellenértékét tartalmazó számlát a Telekom mobil szolgáltatásokra vonatkozó számlaformátum és feltételek szerint kapja meg. Telekom otthoni szolgáltatásokra vonatkozó átírás esetén, az átadó Előfizető a továbbra is igénybe vett Telekom otthoni és Telekom mobil szolgáltatásaira vonatkozóan az átírást követően is a Telekom számla feltételei irányadók.

Előfizető elhalálozása miatti átírásra vonatkozó speciális szabályok:
Előfizető elhalálozása esetén az örökös/várható örökös (továbbiakban: "örökös") a halotti anyakönyvi kivonattal, annak másolatával, vagy más hitelt érdemlő módon jelentheti be

a) a szerződés megszüntetésére, vagy
b) a szerződés átírására

vonatkozó igényét.

Átírás kezdeményezésének hiányában, valamint, ha az átírásra vonatkozó igényt bármely feltétel nem teljesítésülése miatt Szolgáltató elutasította, az elhunyt előfizetői szerződései az elhalálozás tényének Szolgáltatói általi tudomásszerzésének napjával megszűnnek.

Az átírás feltételei az Előfizető halála esetén:
Elhalálozás miatti átírási kérelem esetén a halotti anyakönyvi kivonatot, vagy annak másolatát, esetleg hagyatékátadó végzést szükséges bemutatni.
Hagyatékátadó végzés hiányában, illetve amennyiben a hagyatékátadó végzés nem tér ki az előfizetői szerződésre, az átírás kérelmezőjének valószínűsítenie kell, hogy ő az örökös.

Amennyiben előfizető halála miatt határozott tartamú előfizetői szerződés kerül átírásra, és a jogviszonyt folytató örökös, vagy átadó örökös esetében az örököstől átvevő az átírást követően a határozott időtartam lejárata előtt szünteti meg a szerződést akkor az átírást megelőzően igénybe vett kedvezményt is köteles visszafizetni, amennyiben a szerződés felmondására a határozott tartam lejártát megelőzően kerül sor, az erre irányadó rendelkezések szerint.

Az elhunyt előfizető által részletfizetési konstrukcióban vásárolt azon eszközök esetén, ahol az eszköz teljes vételára az előfizető haláláig még nem került megfizetésre, átírás esetén a vételárat az eredeti ütemezés szerint az átvevő köteles tovább fizetni.

Amennyiben az örökös az elhunyt előfizető valamennyi szerződését megszüntetni kívánja, bármely, így megszűnő szerződéssel együtt az elhunyt előfizető által vásárolt eszközre vonatkozó még kiegyenlítetlen vételárat köteles egyösszegben, a szerződés megszűnését követően haladéktalanul megfizetni.

Amennyiben a szerződés szerinti szolgáltatás tényleges felhasználója, igénybe vevője nem az örökös, új előfizetői szerződést köthet a Szolgáltatóval, amennyiben az Előfizető halálának hitelt érdemlően igazolt bejelentése mellett az elhunyt előfizető szerződése megszüntetésre kerül.

Az előfizető halálával összefüggésben átírásra csak úgy kerülhet sor, hogy átadónak az örökös, míg átvevőnek a szolgáltatás tényleges használója minősül.

Amennyiben az átírást követően, hitelt érdemlő dokumentumok alapján bebizonyosodik, hogy a jogviszony folytatására nem az jogosult, aki az átírást kérte, vagy az átadó nem az örökös, valamint, ha az új szerződés megkötésére a Szolgáltató

megtévesztésével került sor, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni.

Átírás Üzleti előfizető esetén
Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás esetén), a jogutódlást a Szolgáltató átírásnak megfelelő szabályok szerint vezeti át, ha az ezt igazoló eredeti vagy hiteles másolati dokumentumokat az Előfizető a rendelkezésére bocsátja.

Az Üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Ha felszámolás vagy csődeljárás alatt álló Üzleti előfizető átadó Előfizetőként kezdeményezi az Előfizetői szolgáltatás átírását, a felszámolási-, illetve csődeljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási-, illetve csődeljárás során érvényesíti a Szolgáltató. Az Előfizetői szolgáltatás átírása tárgyában benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell a 2.1.4 pont szerinti iratokat az átvevő Előfizetőre vonatkozóan.

Az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre és Üzleti előfizető Egyéni előfizetőre is kérheti az átírást. Ha az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre kéri az Előfizetői szolgáltatás átírását, nem kell megfizetnie a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

9.2.2. Áthelyezés

Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a Telekom otthoni szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által kért más helyen nyújtsa (áthelyezési igény).

Az áthelyezés csak olyan Előfizetői szolgáltatásra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény átvételét követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt legfeljebb az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;
b) a Hálózati végpont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;
c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;
d) az áthelyezési igényt az Előfizető - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja vagy
e) az áthelyezési igényt a Szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri a Hálózati végpont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül

felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

Az a) és b) pont szerinti áthelyezés esetén az Hálózati végpont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A Szolgáltató az áthelyezés díjáról az a) vagy b) pont szerinti értesítésben az Előfizetőt tájékoztatja.

Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Átírás és áthelyezés egyszerre nem igényelhető. Átírás esetén csak az átírás teljesítését követően lehet áthelyezést igényelni.

Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam nem számít bele az Előfizetői szerződés határozott időtartamába.

9.2.3. A díjcsomag és igénybevett Előfizetői szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagja és az általa igénybevett Előfizetői szolgáltatás módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomaga) ezt nem zárja ki, nem köti egyéb feltételhez, vagy a módosítás az igénybevenni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

9.3. A Szolgáltató felmondása, feltételei

9.3.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmazza

a) a felmondás indokát,
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja

A felmondás kézbesítésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (így kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató Előfizetői szerződésből eredő követeléseinek kielégítése alól.

A Szolgáltató rendes felmondással megszünteti az Előfizetői szerződést a nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés megszűnésére tekintettel, ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja. A rendes felmondás közlésével a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

9.3.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

Az Előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondása

A Szolgáltató köteles az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatásra (Domino) irányuló Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani:

a) ha az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás Előfizetője az előfizetését továbbértékesíti,
b) ha az éves adategyeztetés során történő ellenőrzéskor megállapításra kerül az okmány érvénytelensége,
c) ha rendvédelmi szerv nemzetbiztonsági vagy közbiztonsági okból jelzéssel élt,
d) ha az Előfizető az éves adategyeztetési kötelezettségét az Előfizetői szerződés évfordulójának napját követő ötödik napig nem teljesítette.

Az Előfizetői szerződés 5 napos felmondási idővel történő felmondása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 5 napos határidővel felmondja, ha az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás Előfizetője a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő SIM kártyát a SIM kártya átadását megelőzően az azonosításhoz szükséges adatokról a Szolgáltató tájékoztatása nélkül harmadik személy részére átadja.

Az Előfizetői szerződés 15 napos felmondási idővel történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
   Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Előfizető az Hálózati végponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Hálózati végponton működteti.
b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
c) Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti.
d) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
e) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.
   Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.
f) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést a Szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

g) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a Szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor az Előfizető a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 9.3. pontban foglaltak irányadóak.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére küldött fizetési felszólítások díját a tartozással egyidejűleg kötbérként megfizetni. A díj mértékét az 3/a–3/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.2.3. pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

9.4. Az Előfizető felmondása, feltételei

9.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő Előfizetői végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani. A ráutaló magatartás útján létrejött Előfizetői szerződés ráutaló magatartással is felmondható, amennyiben az Előfizető által tanúsított magatartás alapján az Előfizető és a megszüntetni kívánt szolgáltatás egyaránt beazonosítható és a magatartás az Előfizetői szerződés megszüntetésére irányuló szándékot fejez ki.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napja.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Előfizetői szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

a) 2.1.1 pont szerinti személyes adatok;
b) az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
c) megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
d) Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az Hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az Előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
e) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
f) az Előfizető aláírása.

Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

a) az Előfizető azonosításához használt azonosítók (így az Előfizető MT azonosítója és jelszava);
b) megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
c) Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az Hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot az MT azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2.1. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja be.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme vagy értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

9.4.2. Az Előfizető rendkívüli felmondási joga

Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Ha az Előfizető a fenti a) - c) pontok szerinti esetekben mondja fel a határozott idejű Előfizetői szerződést, az Előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Hálózati végponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
- az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Az előző bekezdés szerinti határozott idejű Előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést az előző bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Előfizető szerződés Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

a) a Felek közös megegyezésével (azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek; valamennyi esetben figyelemmel a felek között esetlegesen alkalmazott, Eszr., valamint ÁSZF szabályaitól történő eltérésre);
b) Előfizető elállása esetén;
c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
d) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;
e) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul
f) a Szolgáltatóval, ha a Szolgáltató helyébe átalakulás, egyesülés, szétválás vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés alapján más (új) szolgáltató lép (Eszr. 34. §);
g) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az Előfizetői szerződés az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik;
h) ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 26. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon.

Számhordozás, illetve internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződése a Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára Előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.5.2. Előfizető elállása

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Hálózati végpont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadja.
b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az

Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §), az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

c) Ügyfélszolgálati irodában és értékesítési pontokon jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 8 napon belül elállhat az Előfizetői szerződéstől, vagy ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést.

Az b) pont szerinti elállási jog gyakorlásához szükséges nyilatkozat-minta a Szolgáltató honlapján található meg. Az Előfizető b) pontban meghatározott elállási vagy felmondási jogának gyakorlása esetén az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg vásárolt készülék Szolgáltató részére postai úton visszaküldhető vagy a Szolgáltató üzeleteiben leadható. A postai úton történő történő visszaküldés díja az Előfizetőt terheli.
Ha az Előfizető a b) pontban meghatározott felmondási jogával élve a teljesítés megkezdését követően felmondja az Előfizetői szerződést, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

9.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az Előfizetői szerződés az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, amennyiben az Előfizetői szerződés átírására nem kerül sor. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése, bemutatása esetén értesül.

A Szolgáltató átírás hiányában az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszűntnek.

9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)

Ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a Szolgáltató mint régi szolgáltató az Eht.-nak az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el, a jogutódláshoz az Előfizető külön hozzájárulására nincs szükség.

9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, Telekom otthoni szolgáltatás esetén az Hálózati végponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását, valamint az Előfizető részére igazolást adni a visszaszolgáltatásról.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott Szolgáltatói berendezést visszaszolgáltatása, azonban, ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének az alábbiakban meghatározott időpontig nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az 3/a-3/d. sz. mellékletekben meghatározott átalánykártérítést felszámítani:

a) az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
b) az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
c) az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.

Ha az Előfizető a fentiek szerint meghatározott időpontig nem adja vissza a Szolgáltató tulajdonát képező Szolgáltatói berendezést a kárveszély áthárul az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség nem hárítható át az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 3/a–3/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén együttműködik a Szolgáltatóval.

Telekom számlára kötött szerződés esetén, amennyiben a Telekom számlába bevont Telekom mobil szolgáltatások megszűnnek, a Telekom otthoni szolgáltatásokra vonatkozó számlázás az általánosan otthoni szolgáltatásokra irányadó feltételek szerint, és nem a Telekom számlára vonatkozó speciális rendelkezések alapján történik. Amennyiben a bevont Telekom otthoni szolgáltatások bármelyike vagy mindegyike megszűnik, a bevont mobil szolgáltatások számlázása továbbra is a Telekom számla feltételei szerint történik.

9.7. Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizetői szerződést felmondja, vagy az Előfizető szerződésszegésével összefüggésben mondja fel a Szolgáltató a szerződést, vagy a szerződés olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül föl, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket az alábbiak szerint számítja fel:

a. Amennyiben az előfizető a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani a Szolgáltató szerződésszegésével vagy egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

b. Amennyiben az Előfizető az a) ponttól eltérő esetben felmondja az előfizetői szerződést, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is- a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Amennyiben az Előfizető jogosult a határozott tartamú szerződés a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belüli, azonnali hatályú felmondására, a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy a szerződés későbbi hatálybalépése esetén a hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. Amennyiben az előfizető úgy dönt, hogy a készüléket megtartja, a szolgáltató a kiegyenlítetlen részleteket egyösszegben követelheti.

A díjcsomag havi előfizetési díjából biztosított kedvezmény az igénybevett kedvezmény mértéke az Előfizető által az Előfizetői szerződés megkötésétől, későbbi létesítés esetén a Szolgáltatás létesítésétől, vagy a számlázás elindításától az Előfizetői szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkedvezmény összege.

A telepítési díjból vagy belépési díjból a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a jogkövetkezmény mértéke a kapott kedvezménnyel megegyező összeg.

Készülékkedvezmény:
Amennyiben az Előfizető a megvásárolt készülék vételárát részletekben teljesíti a Szolgáltató részére és az Előfizetői szerződés a határozott időtartamának lejárta előtt megszűnik, a fennmaradó, még nem teljesített készülékrészletek egy összegben esedékessé válnak.

Tekintettel arra, hogy a készülékkedvezmény összege számos, előzetesen pontos meg nem határozható, Előfizetőnként és Előfizetői szerződésenként eltérő körülménytől függ, a készülékkedvezmény pontos összegét az alábbi lehetséges kedvezmények önálló vagy együttes érvényesítésével minden esetben az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója tartalmazza.

Az Előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározott kedvezmény(ek) összegének összeadásával határozható meg. Az Előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

A készülékvásárlás során érvényesíthető kedvezmények:

- ALAP kedvezmény – a 2 éves határozott időtartamra tekintettel biztosított kedvezmény, melynek mértéke függ a bevont szolgáltatások számától és a vállalt költési szinttől
- EXTRA kedvezmények
    - készüléktípus kedvezmény - a választott készülék típusától függő „gyártói” kedvezmény,
    - az online vásárlás kedvezménye
    - a konkrét készüléktípusra járó online vásárlás esetén biztosított gyártói kedvezmény
- SPECIÁLIS kedvezmények (időszakos kedvezmények, a felsorolás példálózó jellegű)
    - a számhordozásért járó kedvezmény
    - előre fizetett szolgáltatásból havidíjas szolgáltatásba váltás kedvezménye
    - Telekom Hitelkártya - belépő készülékkedvezmény (az egyszeri 5 .000,- Ft a fentieken túl, a hitelkártyás vásárlásra)
    - Telekom Hitelkártya használatával gyűjtött készülékkedvezmény (a vásárlások után 2%)

A határozott idejű Előfizetői szerződés lejártát vagy a szerződés lejárat előtti megszűnésével összefüggő elszámolást követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés). Mivel a Szolgáltató

nem forgalmaz olyan készüléket, amely esetében hálózat-függetlenítés szükséges, nincs olyan Előfizetői szerződés, amely esetében e rendelkezés alkalmazásra kerül.

10. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

10.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha adataiban változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

10.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatába adott Szolgáltatói berendezések Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt ezeket rendeltetésszerűen köteles használni és épségben megőrizni. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalmára, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

10.3. Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül tájékoztatja.
A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

10.4. Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)

Ha a Szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy a Szolgáltatás nyújtása során a használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, akkor erre az érintett Előfizetőket előzetesen értesítésével jogosult. Ha a nyújtott Előfizetői szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására és új hálózatra átterelésére jelen pont alapján kerül sor, a Szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált Előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal értesíti és tájékoztatja őket az együttműködési kötelezettségükről.

Ha a 2.5. pont szerinti, a Szolgáltatás kiépítése kapcsán meghatározott valamely kötelezettségre a Szolgáltatás további nyújtásához is szükségessé válik, az Előfizető az együttműködési kötelezettsége körében ezt az Egyedi előfizetői szerződés megkötését követően is teljesíti a 2.5. pont szerinti kötelezettségeit.

Ha az Előfizető az értesítését követően nem teszi lehetővé a Szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés rendes felmondással történő megszüntetésére.
Abban az esetben, ha a szükséges műszaki munkák elmaradása veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jelen pont szerinti együttműködésre vonatkozó felszólítást küld, 3 napos határidő tűzésével. Amennyiben az Előfizető a felszólításban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szükséges műszaki munkák elvégzését, a Szolgáltató az Eht. 134. § (6) bekezdés a) pontjára hivatkozással 15 napos határidővel jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

10.5. Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség

Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos adatvédelemmel összefüggő minden felelősség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető a mindenkori hatályos magyar adatvédelmi jogszabályoknak minden körülmények között eleget tesz. Ezen felül kötelezettséget vállal arra, hogy ha a körülményeiben olyan változás következik be, amely következtében az általa teljesítendő adatvédelmi előírásokat részben vagy egészben nem képes teljesíteni, erről a Szolgáltatót azonnali hatállyal írásban értesíti. Ezen értesítés elmaradásából származó károkért, vétkességre tekintet nélkül, az Előfizető felel. Amennyiben az Előfizető az adatvédelmi előírásoknak nem felel meg, úgy az a Szolgáltató oldaláról az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondását eredményezheti.

Mivel a Szolgáltató sem részben, sem egészben nem ismeri a továbbított elektronikus üzenetek tartalmát, és mivel a Szolgáltató egy közvetítő feladatot lát el, miszerint elektronikus hírközlési úton továbbküldi az Előfizető által megadott címre a szintén az Előfizető által létrehozott elektronikus üzenetet, azokkal az adatvédelmi panaszokkal kapcsolatosan, amelyek a kéretlen üzenetekkel és/vagy reklámokkal, illetve az üzenetek és/vagy reklámok tartalmával kapcsolatosak, az Előfizető köteles eljárni.

10.6. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeménytküld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz bármely ezzel összefüggő esetleges kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi. Kézbesítettnek minősül az a kézbesítési címre tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással küldött postai küldemény is, amely a „nem kereste”, az „átvételt megtagadta”, a „cím nem azonosítható”, a „címzett ismeretlen”, a „címzett elköltözött”, a „kézbesítés akadályozott”, vagy más hasonló jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.

11. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA KÍNÁLT TERMÉKEK ÉS NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI, TOVÁBBÁ TÁJÉKOZTATÁS AZ EZEKKEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK ELÉRHETŐSÉGÉRŐL

A Szolgáltató az Aktv. 1. sz. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményeket teljesíti az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében, beleértve a segélyhívásokat is:

- Valós idejű szöveg biztosítása a szóbeli kommunikáció mellett Telekom mobil szolgáltatás esetén;
- érzékelhetően, kezelhetően és érthetően megjelenített, stabil elektronikus műsorkalauzok biztosítása, amelyek tájékoztatást nyújtanak az akadálymentes hozzáférés lehetőségeiről;
- annak biztosítása, hogy az audiovizuális médiaszolgáltatások akadálymentességi elemeit (akadálymentes hozzáférést lehetővé tévő szolgáltatások) – mint például a feliratokat a siket és a nagyothalló személyek számára, a hangos leírást, a hangos feliratozást és a jelnyelvi tolmácsolást – teljeskörűen, a pontos megjelenítést lehetővé tévő megfelelő minőségben, a hanggal és a videóval szinkronban továbbítsák, ugyanakkor lehetővé tegyék a megjelenítés és a használat felhasználói vezérlését
- a vezetékes internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató az akadálymentes hozzáférés lehetőségét a szolgáltatáshoz biztosított Szolgáltatói berendezésen, illetve az arra telepített szoftverrel nyújtja

Az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó részletes információk a Lakossági ÁSZF 2/a. – 2/d. mellékleteiben, valamint a Szolgáltató honlapján találhatók.

Annak érdekében, hogy a fogyatékossággal élő Előfizetők a lehető legnagyobb mértékben hozzá tudjanak férni a Szolgáltató valamennyi szolgáltatásához, a Szolgáltató a hazai érdekképviseleti szervezetekkel kötött együttműködést: Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ), Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ), Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉSZ), Autisták Országos Szövetsége (AOSZ). További részletes információk a Szolgáltató honlapján érhetőek el.

12. AKADÁLYMENTESÍTÉSI KÖVETELMÉNYEKNEK VALÓ MEGFELELÉS ISMERTETÉSE

A Szolgáltató a fogyatékossággal élő Előfizetők számára nyújtott szolgáltatások tekintetében alkalmazott akadálymentességi követelményeket a Lakossági ÁSZF 2/a. – 2/d. mellékleteiben helyezte el. Az akadálymentességi követelményeknek történő megfelelé körében a Szolgáltató általános szerződési feltételei az alábbi információkat tartalmazzák:

- a szolgáltatás általános leírása akadálymentesen hozzáférhető formátumban;
- a szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges leírások és magyarázatok;
- annak ismertetése, hogy a szolgáltatás hogyan teljesíti az akadálymentességi követelményeket.

A Szolgáltatónak rendelkezésre kell bocsátania azokat az információkat, amelyek bizonyítják, hogy a szolgáltatások nyújtásának folyamata és annak ellenőrzése biztosítja a szolgáltatások megfelelőségét az akadálymentességi követelményeknek.