

# **T-Mobile nyilvánosan elérhető adathálózati szolgáltatás és Internet- hozzáférés, ellátás szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek**

**Hatálya: 2010. július 1-jétől**

Utolsó módosítás dátuma: 2010. június 1.

Készítés dátuma: 1999.

Jelen módosítás készült: 2010 májusában

## TARTALOM

<b>BEVEZETŐ</b> .....	6
<b>ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE</b> .....	6
<b>FOGALMAK</b> .....	7
<b>ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A 16/2003. (XII.27.) SZ. IHM RENDELET ALAPJÁN</b> .....	11
<b>1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI</b> .....	11
1.1. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, CÍME .....	11
1.2. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK CÍMEI, HÍRKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, NYITVATARTÁSI IDEJE.....	11
<b>2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK</b> .....	11
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK .....	12
2.1.1. <i>Internet és Intranet hozzáférés-, ellátás szolgáltatások</i> .....	12
2.1.1.1. Teljes körű Internet szolgáltatás .....	12
2.1.1.2. T-email alap és t-email plusz-szolgáltatások.....	12
2.1.1.3. Teljes körű Internet szolgáltatás bérelt vonalon .....	14
2.1.1.4. Mobil irodai hozzáférés szolgáltatás .....	14
2.1.1.5. Üzleti e-mail .....	14
2.1.1.6. T-Mobile HotSpot szolgáltatás .....	14
2.1.1.7. BlackBerry™ Enterprise szolgáltatás .....	15
2.1.1.8. Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás (GPRS).....	16
2.1.1.9. Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás .....	18
2.1.1.10. Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás .....	19
2.1.1.11. BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás .....	20
2.1.1.12. T-Mobile Internet Fix szolgáltatás.....	21
2.1.1.13. Nokia Messaging szolgáltatás.....	22
2.1.2. <i>Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatások</i> .....	22
2.1.2.1. IVR rendszer elérése .....	22
2.1.2.2. Beszédösszeköttetés GSM mobil állomás és Internetes munkaállomás között .....	22
2.1.2.3. GSM mobil hívások továbbítása.....	22
2.1.2.4. IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás .....	23
2.1.3. <i>Internet Protokoll alapú – hangátvitelt kizáró - üzleti adathálózat                 szolgáltatás</i> .....	23
2.1.3.1. Vállalati adathálózati hozzáférés szolgáltatás (GPRS LAN Access szolgáltatás) .....	23
2.1.3.2. Virtuális magánhálózat szolgáltatás (GPRS VPN szolgáltatás) .....	23

2.1.3.3. GPS alapú Flotta Helymeghatározó és a Flotta Helymeghatározó Plusz szolgáltatás.....	24
2.1.4. Az Internet hozzáférés szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.....	24
2.1.4.1. Céginformációs Szolgáltatás .....	24
2.1.4.2. Előfizetői www Oldalak Szolgáltatás.....	24
2.1.4.3. Vírus és kéretlen levelek szűrése szolgáltatás .....	24
2.1.4.4. A web'n' walk portál szolgáltatás .....	26
2.1.4.5. Adatforgalmi értesítő szolgáltatás .....	26
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI.....	27
2.3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI.....	35
2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai .....	35
2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai.....	35
2.3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	35
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....</b>	<b>36</b>
3.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK .....	36
3.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE.....	38
3.2.1. Szerződéskötés.....	38
3.2.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése .....	39
3.2.3. A jogviszony szünetelése.....	41
3.2.4. Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele.....	41
3.2.5. A használat átengedése más részére .....	42
3.2.6. A hozzáférés jogosulatlan átengedése.....	42
3.2.7. Előfizetői hozzáférés viszonteladásának feltételei.....	42
3.2.8. Kártérítés.....	43
3.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS FELTÉTELEI .....	43
3.3.1. A szolgáltatás - hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása.....	43
3.3.2. Előfizetői adatok módosítása.....	44
3.3.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások .....	44
3.3.4. Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében .....	45
3.3.5. Az előfizetői szerződés módosítása.....	45
3.3.6. Változás az Előfizető személyében .....	46
3.4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI .....	47
3.4.1. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei .....	47
3.4.1.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérése alapján.....	47
3.4.1.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt .....	48
3.5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	49
3.5.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása és adatsebesség-lassítás.....	49
3.5.2. Vis maior .....	50

3.6.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	50
3.6.1.	<i>Az előfizetői szerződés felmondása, megszüntetése</i> .....	50
3.6.1.1.	A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	50
3.6.1.2.	A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről .....	51
3.6.2.	<i>Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése</i> .....	54
3.6.3.	<i>A határozott idejű szerződés megszűnése</i> .....	54
3.6.4.	<i>A határozatlan idejű szerződés megszűnése</i> .....	55
3.6.5.	<i>A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén</i> .....	55
3.7.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN .....	55
3.7.1.	<i>Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés</i> .....	55
3.7.2.	<i>Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat</i> .....	56
3.8.	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	56
3.8.1.	<i>A végberendezések típusai, beszerzési módjai</i> .....	56
3.8.2.	<i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége</i> .....	57
<b>4.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA</b> .....	<b>58</b>
4.1.	DÍJFIZETÉS .....	58
4.2.	SZÁMLÁZÁS MÓDJAI ÉS A DÍJBESZEDÉS .....	58
4.3.	A DÍJSZÁMLÁZÁS INTEGRITÁSA .....	59
4.4.	A DÍJAZÁS ÉS A SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI.....	59
4.5.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	60
4.5.1.	<i>A díjazás és a számlázás alapelvei a béreltvonalai Internet szolgáltatás és az IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás esetén</i> .....	60
<b>5.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE</b> .....	<b>60</b>
5.1.	ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	60
5.2.	BEJELENTETT MINŐSÉGI PANASZOK HIBAELHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE .....	61
5.3.	BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓK KIVIZSGÁLÁSÁNAK ÉS ELINTÉZÉSÉNEK HATÁRIDEJE	63
5.4.	SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA.....	64
5.5.	GARANTÁLT LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG .....	65
5.6.	HASZNÁLHATÓSÁG AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON.....	66
5.7.	A SZOLGÁLTATÁS VÁRAKOZÁS- ÉS ZAVARMENTESSÉGE .....	66
5.8.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI ÉS MÉRÉSI MÓDSZERÜK .....	68
<b>6.</b>	<b>ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT, HIBABEJELENTÉS</b> .....	<b>68</b>
6.1.	A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE.....	68
6.2.	A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....	69
6.3.	ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE	69

<b>7. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>73</b>
7.1. AZ ADATKEZELÉS FELTÉTELEI.....	73
7.2. ADATOK ÁTADÁSA .....	73
7.3. ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA .....	73
7.4. BETEKINTÉSI JOG .....	73
<b>8. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>74</b>
<b>9. MELLÉKLETEK.....</b>	<b>75</b>
1. SZÁMÚ MELLÉKLET:AJÁNLOTT ESZKÖZÖK A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
2. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
3. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. ÁLTAL AJÁNLOTT OKTATÓ PARTNEREK A T-MOBILE INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
4. SZÁMÚ MELLÉKLET:AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATI IRODÁK CÍME, TELEFONSZÁMA ÉS NYITVATARTÁSI IDEJE	
5. SZÁMÚ MELLÉKLET:..... DÍJFIZETÉS	75
6. SZÁMÚ MELLÉKLET:ÉTIKAI AJÁNLÁSOK ÉS IRÁNYELVEK A SZOLGÁLTATÓ INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
7. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE BÉRELT VONALI INTERNET-SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
8. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE IP-ALAPÚ DEDIKÁLT ÜZLETI HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
9. SZÁMÚ MELLÉKLET:ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS (JELEN MELLÉKLET 2006. JÚNIUS 1-TŐL MEGSZÜNT.)	
10. SZÁMÚ MELLÉKLET:.....JOGORVOSLATI FÓRUMOK ELÉRHETŐSÉGE	75
11. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE MOBIL IRODA (MIS) SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
12. SZÁMÚ MELLÉKLET: A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE INTERNET ÉS IP-ALAPÚ HANGÁTVITELI SZOLGÁLTATÁSAINAK DÍJSZABÁSA .....	75
13. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE ÜZLETI E-MAIL SZOLGÁLTATÁSÁNAK DÍJSZABÁSA .....	
14. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE WLAN ELLÁTOTTSÁGI TERÜLETEI	
15. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE WLAN SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
16. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE BLACKBERRY™ ENTERPRISE SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
17. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE ÜZLETI ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERÉNEK	
18. SZÁMÚ MELLÉKLET:A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE ÁLTAL A 229/2008. KORM. RENDELET ALAPJÁN	
19. SZÁMÚ MELLÉKLET:..... ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG	76

# AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

## BEVEZETŐ

Az általános szerződési feltételek célja, hogy a Magyar Telekom Nyrt. (címe: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.) által nyújtott országos és nemzetközi, nyilvánosan elérhető adathálózati és Internet hozzáférés-, ellátás elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza.

Az általános szerződési feltételek minden előfizetői szerződés részét képezik.

### **Az általános szerződési feltételek időbeli és területi hatálya**

Az előfizetői szerződés hatálya határozatlan és határozott idejű lehet, legfeljebb azonban a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságáig tarthat.

A Szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság földrajzi területén, a Nemzeti Hírközlési Hatóság jelen általános szerződési feltételek nyilvántartásba vétele alapján a nyilvánosan elérhető adathálózati elektronikus hírközlési szolgáltatásra – beleértve az Internet Protokoll (IP) alapú hangátvitelt is – és az Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatásra előfizetői szerződést kötni az Előfizetővel.

## ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

A Magyar Telekom Nyrt. (címe: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.) jelen általános szerződési feltételeit tartalmazó dokumentum a WESTEL 900 GSM Mobil Távközlési Rt. 1999. július 27.-én 2013-2/1999. számú hatósági nyilatkozattal nyilvántartásba vett közcélú adathálózati (Internet) szolgáltatására – beleértve a hangátvitelt is – vonatkozó vállalalkozási feltételeinek többszöri módosítást követő átdolgozott változata.

Az átdolgozás az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) felhatalmazása alapján, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet (Eszr.), az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet (R), és az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet (Akr.) rendelkezéseinek megfelelően, valamint a kapcsolatos hatályos jogszabályok figyelembe vételével történt. A Szolgáltatóval az adathálózati szolgáltatásra korábban – a vállalalkozási feltételek alapján – megkötött fennálló szerződések továbbra is érvényben maradnak, és rájuk jelen általános szerződési feltételek vonatkoznak.

## FOGALMAK

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. [Eht. 188. § /22]

**Szolgáltató:** A Magyar Telekom Nyrt. (címe: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.) és aki a jelen általános szerződési feltételek alapján nyilvánosan elérhető adathálózati és Internet hozzáférés-, ellátás elektronikus hírközlési szolgáltatásra jogosult jogi személy.

**Bérelt vonal:** azon elektronikus hírközlő eszközök összessége, amelyek a hálózati végpontok között transzparens átviteli kapacitást biztosítanak, de nem tartalmazzák a felhasználó által vezérelhető kapcsoló funkciókat. [Eht. 188. § /8]

**Béreltvonali szolgáltatás:** bérelt vonalon nyújtott előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás.

**Adathálózati szolgáltatás<sup>1</sup>:** ide tartozik az adatátvitelt biztosító hálózati szolgáltatás azonos vagy eltérő protokollt alkalmazó állomások (végberendezések) között. A szolgáltatás nyújtható közcélú hálózaton vagy dedikált vonalon keresztül (beleértve a fogyasztói felhasználóknak dedikált hálózatokat).

**Dedikált üzleti hálózati szolgáltatás<sup>1</sup>:** ide tartozik a kiválasztott (két pont vagy egy és több pont közötti) állomások (végberendezések) közötti távbeszélő kapcsolat létrehozását magánhálózat(ok)on keresztül biztosító hálózati szolgáltatás. Elsősorban távolsági hangátvitel létrehozására szolgál különböző távoli alközpontok között, egy távoli állomás és egy alközpont, egy alközpont és egy távoli kapcsolási körzet (külföldi központ) között vagy kijelölt telefonkészülékek között, de egyes változatok alkalmasak adatátvitelre is.

**Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás<sup>1</sup>:** ide tartoznak az Internet hozzáféréshez szükséges feltételek biztosítása.

**Előfizetői hozzáférési pont:** azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. [Eht. 188. § /23]

**Elektronikus hírközlési szolgáltatás:** olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek

---

<sup>1</sup> A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002. (SK 7.) KSH közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről. Helyesbítette: Statisztikai közlöny 2002/8, 2003/4, 2003/5-6.

nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak. [Eht. 188. § /13]

**Belépési díj:** az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a rádiótávközlő hálózat hálózati végpontjához történő csatlakoztatásért fizetendő egyszeri díj. [Eszer. 4. §]

**Egyéni Előfizető:** az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. [Eht. 188. § /10]

**Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató:** azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött. [Eht. 188. § /24]

**Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) előfizetői szerződést kötnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. [Eht. 127. § (1)]. A Szolgáltató a Koncessziós Szerződés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a nyilvánosan elérhető GSM mobil rádiótelefon Szolgáltatást, valamint a nyilvánosan elérhető adathálózati és Internet hozzáférés-, ellátás elektronikus hírközlési szolgáltatást ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett Szolgáltatásért a Díjszabásban meghatározott díjat határidőben fizetni. A Szolgáltató köteles az előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeket betartani.

**Előfizetői szolgáltatás:** a nyilvánosan elérhető, a jogszabályok értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás. [Eht. 188. § /25]

**Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja, vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. [Eht. 188. § /26]

**Számlafizető:** az a természetes vagy jogi személy (nem természetes személy), aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell.

**Egyetemleges felelősség:** egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Számlafizető) az egész ellenszolgáltatással tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz vagy az Előfizető, vagy a Számlafizető teljesít, vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége is megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

**Egyedi értékhatár:** az Előfizetői Szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg a következők szerint:

- Az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne. Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.
- 12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 % - kal megemelkedik.

Amennyiben az Előfizető több SIM kártyával rendelkezik, a fentiekben meghatározott Egyedi értékhatár az összes SIM kártyára együttesen értendő.

**Lezárt díjsomag:** a meglévő felhasználók részére érvényben marad, de új előfizetés megkötésekor, illetve díjsomag váltásnál nem választható.

## Meghatározások az Internet szolgáltatáshoz:

**E-mail cím:** A Szolgáltató Internet szerverén az a hely, ahova az adott Előfizető számára elektronikus levelet lehet küldeni. A Szolgáltató a választható szolgáltatáscsomagoktól (díjcsomagoktól) függően, különböző terjedelmű e-mail boxot biztosít a számára, ahová az elektronikus levelek érkeznek és ahonnan az Előfizető le tudja őket hívni.

**IP cím:** A Szolgáltató Internet belépési pontjához kapcsolódó, a számítógép azonosítására szolgáló cím.

**Statikus IP cím:** Az Előfizető minden esetben ugyanazon IP cím alatt kapcsolódik a hálózathoz.

**Dinamikus IP cím:** Az Előfizető különböző IP cím alatt kapcsolódik a hálózathoz.

**Szolgáltatás hozzáférési szám:** Az a hívószám, amelyet az Előfizetőnek be kell billentyűznie GSM mobil készülékébe az általa hívni kívánt nemzetközi szám elé, amennyiben a VoIP szolgáltatást igénybe kívánja venni.

**Domain:** Az Előfizető rendelkezésére bocsátott önálló Internet tartomány, az Internet címek egy halmazához nevekkel rendelkező adatbázis. A domain egyedi azonosítására szolgál az alfanumerikus karakterekből álló domain név (pl. cegnev.hu).

## Meghatározások a T-Mobile Internet Fix szolgáltatáshoz:

**WLANSID:** Az Internet Fix szolgáltatás egyedi eszköz azonosítója. Az Előfizető a szolgáltatás használatát a WLANSID és az Internet Fix regisztrációs jelszó megadásával kezdheti meg. Az első belépést követően azonnal meg kell változtatni a WLANSID-et tetszőleges felhasználónévre, amelyet a rendszer is kikényszerít. A szolgáltatás számlázása a WLANSID alapján történik.

**WLAN regisztrációs jelszó:** Az Internet Fix Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető által megadott 6 számjegyből álló egyedi azonosító. A jelszót az Előfizető a szolgáltatás első alkalommal történő igénybevételekor használja. Az első belépést követően azonnal meg kell változtatni, amelyet a rendszer is kikényszerít. Amennyiben az Előfizető elfelejti a regisztrációt követően megadott jelszavát, akkor a jelszó emlékeztető kérdésre megadott válasszal van 3 lehetősége a jelszó megismerésére. Amennyiben ez sem elégséges, akkor az ügyfélszolgálat az ügyfélszolgálati WLAN portálon az Internet Fix szolgáltatás szerződés jelszava ellenében visszaállítja a szerződéskötéskor megadott regisztrációs jelszót, ezzel biztosítva az Előfizető újbóli belépési lehetőségét, mintha az, az első belépés lenne.

**WLAN szerződés jelszó:** Az Internet Fix szolgáltatáshoz kapcsolódó Előfizetői Szerződés 5 számjegyű egyedi azonosítója. A szerződés jelszóval intézheti az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos igényeit.

**WLAN felhasználónév és jelszó:** A regisztrációt követően az ügyfél által választott, a szolgáltatás használatához szükséges azonosítók.

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A 16/2003. (XII.27.) SZ. IHM RENDELET ALAPJÁN

### 1. A Szolgáltató adatai

#### 1.1. A Szolgáltató megnevezése, címe

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Nyrt.  
Címe: 1117 Budapest Kaposvár u. 5-7.  
Tel: (36-1) 265-9200  
Fax: (36-1) 204-4128

#### 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, hírközlési elérhetősége, nyitvatartási ideje

- (1) A szolgáltatással kapcsolatos hibák bejelenthetők a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, a 265-9210 telefonszámon, illetve a 1430 vagy a kizárólag a Szolgáltató hálózatából hívható 1414 rövid számokon, és a 265 9393 fax számon.
- (2) Az ügyfélszolgálat a 1430 rövid számon a Szolgáltató saját mobil hálózatából díjmentes hívással, vezetékes hálózatból pedig Belföldi Kék Szám díjazása szerint hívható.
- (3) Az ügyfélszolgálat a 1414 rövid számon kizárólag a Szolgáltató saját hálózatából érhető el díjmentes hívással.
- (4) Az Ügyfélszolgálati irodák címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje a jelen általános szerződési feltételek 4. számú mellékletében található.
- (5) A Szolgáltató internetes elérésének címei:
  - internetes honlap: [www.t-mobile.hu](http://www.t-mobile.hu)
  - ügyfélszolgálat: [www.t-mobile.hu/ugyfelszolgalat](http://www.t-mobile.hu/ugyfelszolgalat)
  - e-mail cím: [ugyfelszolgalat@t-mobile.hu](mailto:ugyfelszolgalat@t-mobile.hu)

### 2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

- (1) A Szolgáltató az Internet, illetve IP alapú hangátviteli szolgáltatás hozzáférést saját előfizetői számára biztosítja, kivéve a 2.1.1.6. pontban leírt T-Mobile HotSpot szolgáltatást, amelyet bankkártyás fizetés mód esetén más hazai vagy külföldi GSM mobil rádiótelefon szolgáltatók előfizetői is igénybe vehetnek a Szolgáltató WLAN ellátottsági területén.

- (2) További kivételt képez a 2.1.1.12. pontban leírt T-Mobile Internet Fix szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató egyrészt a nyilvánosan elérhető GSM mobil rádiótelefon szolgáltatásának már meglévő Előfizetői számára biztosít, illetve gyakorlatilag bárki számára – még GSM mobilszámmal sem kell rendelkeznie – meghatározott díj ellenében, írásbeli szerződés megkötésével, külön meghatározott feltételek mellett.

## 2.1. Az előfizetői szolgáltatások

- (1) A Szolgáltató adathálózati szolgáltatásának KSH jegyzék szerinti besorolása:  
Adathálózati szolgáltatás, SZJ szám: 64.20.16 (korábban 09617).  
Ide tartozik az adatátvitelt biztosító hálózati szolgáltatás azonos, vagy eltérő protokollt alkalmazó állomások (végberendezések) között. A szolgáltatás nyújtható a szolgáltatáshoz szükséges elektronikus hírközlő hálózaton vagy dedikált vonalon keresztül (beleértve a fogyasztói felhasználóknak dedikált hálózatokat).
- (2) A Szolgáltató a T-Mobile adathálózati szolgáltatás keretében Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatásokat nyújt, amelyek KSH jegyzék szerinti besorolása: SZJ 64.20.16.3.
- (3) A Szolgáltató a T-Mobile adathálózati szolgáltatás keretében Internet Protokoll alapú - hangátviteli szolgáltatásokat kizáró – üzleti adathálózat szolgáltatást nyújt, amelynek KSH jegyzék szerinti besorolása: SZJ 64.20.16.3.
- (4) A Szolgáltató T-Mobile Internet (és Intranet) hozzáférés-, ellátás szolgáltatást nyújt dinamikus IP cím kezeléssel. A szolgáltatás KSH jegyzék szerinti besorolása: SZJ 64.20.18.0.
- (5) A hírközlési hatósággal való egyeztetés alapján, az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, illetve az IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás nem tartozik a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet hatálya alá, így ezen szolgáltatások nem jelennek meg a 18. számú mellékletben, és nem esnek a hivatkozott rendelet szerinti adatszolgáltatási kötelezettség alá.

### 2.1.1. Internet és Intranet hozzáférés-, ellátás szolgáltatások

#### 2.1.1.1. Teljes körű Internet szolgáltatás

- (1) 2006. február 1-től a Teljes körű Internet Szolgáltatás, továbbá az ennek keretében nyújtott 1 MB-os „westel900.net” postafiók, és a díjmentes „SMS értesítés új e-mail érkezéséről” szolgáltatás megszűnt.

#### 2.1.1.2. T-email alap és t-email plusz-szolgáltatások

- (1) <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Hatálytalan: 2009. VI. 1-től.

- (2) A t-email alap, és t-email plusz szolgáltatáscsomagok az igénybe vehető e-mail postafiók méretében és a felhasználható e-mail címek számában különböznek az alábbiak szerint:
- a) A t-email alap szolgáltatáscsomag keretében a Szolgáltató az Előfizetőnek 500 MB e-mail postafiók-kapacitást, valamint maximálisan 1 e-mail postafiókot biztosít, amennyiben az Előfizető a t-email alap szolgáltatáscsomagra előfizet és a Díjszabásban meghatározott díjat megfizeti.
  - b) A t-email plusz szolgáltatáscsomag keretében a Szolgáltató az Előfizetőnek 1000 MB vagy 2000 MB e-mail postafiók-kapacitást, valamint maximálisan 3 e-mail postafiókot biztosít, - az előrefizetett (Domino) szolgáltatás esetén az Előfizető 1000 MB vagy 2000 MB postafiók-kapacitást és maximálisan 1 e-mail postafiókot vehet igénybe - amennyiben az Előfizető a t-email plusz szolgáltatáscsomagra előfizet és a Díjszabásban meghatározott díjat megfizeti.
- (3) A t-email alap és t-email plusz szolgáltatás keretein belül nyújtott szolgáltatások:
- a) <sup>3</sup>
  - b) Az Előfizető webes felületen, WAP-on és SMS-ben is elérheti t-email postafiókját és határidőnaplóját, amihez a Szolgáltató levelező és naptár rendszert biztosít. A felhasználónak - amennyiben a szükséges beállításokat elvégzi - lehetősége nyílik rá, hogy a levelezőrendszert WAP felületen jelszó megadása nélkül elérje.
  - c) SMS értesítés: a webes vagy a WAP-os felületen a szükséges beállítások elvégzését követően, amennyiben adott hívószám Előfizetője SMS-ben megerősíti, hogy SMS értesítéseket kíván fogadni - az Előfizető SMS üzenetben értesítést kap (a 9878-xxx számtartományból) új elektronikus levél beérkezésekor (1 db Szolgáltató hálózatán belüli hívószámra). A felhasználó - amennyiben a szükséges beállításokat elvégzi - WAP-gyorslink formájában értesítést kap új elektronikus levél beérkezésekor, mellyel leveleit közvetlenül elérheti WAP felületen.
  - d) Levelezési funkciók/postafiók elérése SMS-ben (interaktív SMS): a webes vagy a WAP-os felületen a szükséges beállítások elvégzését követően, amennyiben adott hívószám előfizetője SMS-ben megerősíti, hogy SMS-ben kíván hozzáférni adott postafiókhoz - az Előfizető különböző levelezési műveleteket hajthat végre/különböző információkat kérdezhet le SMS-ben (1 db Szolgáltató hálózatán belüli hívószámmal).
  - e) A Szolgáltató lehetőséget biztosít az Előfizető számára, hogy távközlési hálózatán keresztül adatszinkronizációs tevékenységet végezzen a felhasználó, a mobilkészülék és a t-email levelezőrendszer között.
  - f) A Szolgáltató jogosult törölni az Előfizető postafiókjából a "Kuka" és a "Spam" elnevezésű mappákban tárolt, 30 napnál régebbi leveleket. Az üzenetek elvesztéséből származó esetleges károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

---

<sup>3</sup> Hatálytalan: 2009. VI. 1-től.

- g) A t-email alap és t-email plusz szolgáltatások keretében létrehozásra kerülő postafiókok aktiválásakor az Előfizető az előfizetéshez tartozó hívószámra küldött üdvözlő SMS-ben kap értesítést az aktiválásról és egyben postafiókhoz tartozó, az Előfizető által választott e-mail címről.

#### 2.1.1.3. Teljes körű Internet szolgáltatás bérelt vonalon

- (1) A Szolgáltató lehetőséget biztosít az Internet szolgáltatás igénybevételére bérelt vonalon keresztül hálózatfelügyeleti központja és az Előfizető telephelye vagy telephelyei között. A béreltvonalon Internet szolgáltatásnál az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az Előfizető telephelyén levő útvonalválasztó adathálózati berendezés (router) bemenetén van.
- (2) A Szolgáltató alapesetben biztosítja az adatátviteli utat az Előfizető és a Szolgáltató hálózatfelügyeleti központja között (bérelt vonal), de az Előfizető igényének és/vagy a műszaki felmérések alapján ez módosulhat.
- (3) A Szolgáltató az adatátviteli utat megvalósíthatja vezetékes béreltvonallal, pont-pont közötti digitális rádiórelé berendezésekkel, illetve pont-többpont digitális fix vezeték nélküli hozzáférésű (FWA) rendszerrel a szükséges engedélyek megléte esetén.
- (4) Amennyiben az Előfizető más hírközlési szolgáltatótól vesz igénybe béreltvonalon szolgáltatást, akkor az Internet előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató hálózatfelügyeleti központjában van.

#### 2.1.1.4. Mobil irodai hozzáférés szolgáltatás

- (1) 2008. július 1-jétől a mobil irodai hozzáférés szolgáltatás megszűnik, az a továbbiakban nem vehető igénybe.

#### 2.1.1.5. Üzleti e-mail

- (1) 2010. február 1-jétől az üzleti e-mail szolgáltatás megszűnik, az a továbbiakban nem vehető igénybe.

#### 2.1.1.6. T-Mobile HotSpot szolgáltatás

- (1) A Szolgáltató T-Mobile HotSpot szolgáltatása olyan hozzáférési szolgáltatás, amely WLAN előfizetői interfészekkel rendelkező számítógépek (laptopok, kézisámítógépek, asztali számítógépek), illetve később arra alkalmas mobiltelefonok használói számára lehetővé teszi, hogy a WLAN-nal ellátott területeken nagy (akár 11 Mbit/s) sebességgel férjenek hozzá az Internethez, elektronikus leveleikhez vagy vállalati intranet oldalakhoz az előfizetői hozzáférést meghatározó, az MSZ ISO/IEC 8802-11:2002 honosított nemzetközi szabvánnyal leírt vezeték nélküli hozzáférési technológia felhasználásával. A Szolgáltató által biztosított T-Mobile HotSpot szolgáltatás nem terjed ki az Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatásra.
- (2) A Szolgáltató által létesített és üzemeltetett WLAN (Wireless Local Area Network), mint a nyilvános GSM mobil rádiótelefon hálózat egy új WLAN rádióinterfészű bázisállomási

alrendszere a vezetékes Ethernet hálózat vezeték nélküli kiterjesztésének tekinthető, mely a felhasználók számára kényelmes, nagysebességű és biztonságos adatkapcsolat létrehozását teszi lehetővé az Ethernettel megegyező funkcionálitással. A WLAN, amely a hagyományos vezetékes helyi hálózat (LAN) alternatívája, egy olyan rugalmasan kezelhető, egyszerűen használható adatkommunikációs technológia, amely elsősorban a 2,4 GHz-es ISM (ipari, tudományos, orvosi) sávú rádióhullámokat használja számítógépek és hálózati eszközök közötti adatkommunikációra. A 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lábjegyzete alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel, a kishatótávolságú eszközök szélessávú adatátviteli rendszer (WLAN) részére kijelölhető frekvencia az ERC/DEC/(01)07 Határozatban foglaltaknak megfelelően 100 mW EIRP kisugárzott teljesítménnyel külsőtéri és belsőtéri alkalmazásra egyaránt. A frekvenciasávok felhasználási szabályainak megállapításáról szóló 35/2004. (XII.28.) IHM rendeletnek megfelelően a 2400-2483,5 MHz-es sávban működő szélessávú adatátviteli alkalmazások (SRD) rádióberendezéseit egyedi frekvenciakijelölési határozat és rádióengedély nélkül lehet telepíteni és üzemeltetni.

- (3) Szolgáltató kétoldalú szerződések megkötésével, külön meghatározott feltételek mellett biztosítja az Előfizetők részére partnerszolgáltatók (hazai és külföldi) által működtetett WLAN hálózatokhoz való hozzáférés (roaming) lehetőségét.
- (4) A T-Mobile HotSpot szolgáltatás ellátási területét a 14. számú melléklet tartalmazza.
- (5) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a T-Mobile HotSpot szolgáltatásnál megfelelő titkosítás nélkül adataihoz és számítógépéhez a WLAN, azaz vezeték nélküli hálózaton keresztül bizonyos esetekben illetéktelenek is hozzáférhetnek. Az Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás beüzemelését követően azonnal, megfelelő beállításokkal és szoftverekkel feltétlen gondoskodik a kommunikációjának biztonságáról, melynek elmulasztása esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

#### 2.1.1.7. BlackBerry™ Enterprise szolgáltatás

- (1) A Szolgáltató az Internet hozzáférés, ellátás szolgáltatás körébe tartozó BlackBerry™ Enterprise szolgáltatás keretében biztosítja nem egyéni Előfizető számára meghatározott díj ellenében, hogy arra alkalmas készülékén a vállalat saját elektronikus levelezőrendszerének funkcióihoz on-line módon hozzáférjen:

- e-mail üzenetek kezelése

A vállalati elektronikus postafiókba érkező üzenetek egyidejűleg megérkeznek az Előfizető BlackBerry készülékére is, amelyek ugyanúgy kezelhetők, mint a számítógépén lévő levelező program segítségével.

- Üzenetek fogadása

A szolgáltatást igénybe vevő Előfizető bárhol-bármikor azonnal megkapja elektronikus leveleit, anélkül hogy a vállalati levelezőrendszerhez külön csatlakoznia kellene.

- Üzenetek megválaszolása

A fogadott elektronikus levelek bármikor megválaszolhatók, illetve továbbíthatók csakúgy, mint az Előfizető saját számítógépéről.

- Csatolt állományok megnyitása:

Az Előfizető a csatolt fájlok tartalmát bármikor megtekintheti, legyen az doc. ppt. pdf. xls. jpg .zip kiterjesztésű, hosszú letöltési idejű, nagy adatforgalom nélkül, a szolgáltatás egyedi tömörítési eljárásának következtében.

- Címjegyzék

A levelezőrendszerben nyilvántartott aktuális címek mindig megtalálhatók az Előfizető BlackBerry készülékében is, illetve amennyiben a vállalat rendelkezik elektronikus vállalati címjegyzékkel, úgy abban on-line kereséseket lehet végezni anélkül, hogy a BlackBerry készüléket a számítógéphez csatlakoztatni kellene (csak a BES szoftver 4.0-as verziójának használata esetén!).

- Naptár

A szolgáltatás lehetőséget biztosít arra, hogy az Előfizető BlackBerry készülékén a beérkező meghívók on-line elfogadásra, megválaszolásra vagy elutasításra kerüljenek. A készülékről megbeszélések szervezése kezdeményezhető, melyről az érintett felek azonnal értesítést kapnak.

- Feladatok, jegyzetek

Az Előfizető BlackBerry készülékén keresztül fogadhatók, szerkeszthetők a beérkező feladatok, illetve távolról is hozzáférhetők a levelezőrendszerében rögzített jegyzetek (csak a BES szoftver 4.0-as verziójának használata esetén).

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei:

- Az Előfizetőnek rendelkezni kell a BlackBerry™ Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges speciális BlackBerry™ felhasználói készülékkel (Egyes BBConnect készülékek képességeik miatt nem alkalmasak az Internet hozzáférés és a BlackBerry Enterprise szolgáltatás biztosítására. Adott készülék típus képességeiről az ügyfélszolgálat ad részletesebb tájékoztatást!);
- Az Előfizető levelező rendszeréhez illeszteni kell a Szolgáltató által biztosított BlackBerry™ Enterprise Server szoftvert („BES szoftver”). A BES szoftver telepítésének műszaki feltételeit a Szolgáltatási Szerződés tartalmazza;
- A Előfizetőnél telepített BES szoftver, infrastruktúra és a BlackBerry™ adatközpont („BlackBerry™ Data Center”) között működő Internet kapcsolatnak kell lennie. Az Internet kapcsolat biztosítása az Előfizető kötelezettsége.

#### 2.1.1.8. Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás (GPRS)

- (1) Szolgáltató az Internet hozzáféréshez csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatást (GPRS) biztosít, amelynek igénybevételi díjait, a különböző Net, WAP, web'n' walk (wnw) és mobilinternet díjsomagokat a 12. számú melléklet tartalmazza általános előfizetés esetén. Domino Net termék esetén a 12. számú mellékletben feltüntetett Domino Net díjsomagok vehetők igénybe. A Domino előfizetés esetén a szolgáltatásnyújtás részletes feltételeit keret jelleggel a Domino Üzletszabályzat tartalmazza.

- (2) Szolgáltató integrált GSM900/DCS1800/IMT-2000/UMTS mobil rádiótelefon hálózatán nyújtja a csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgáltatást (GPRS).
- (3) A csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgáltatást (GPRS) az ETSI TS 122 060 és ETSI TS 123 060 műszaki specifikációk írják le.
- (4) A Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatással Internet hozzáférést biztosít az Előfizető számára – a 12. számú mellékletben meghatározott díj ellenében -, hogy arra alkalmas készülékén Internet, WAP és web'n' walk szolgáltatásokat vegyen igénybe.
- (5) A csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatásnak az áramkörkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatástól megkülönböztető tulajdonsága az adatmennyiség alapú számlázás, amely gazdaságosan teszi lehetővé a folyamatos kapcsolatot a hálózattal.
- (6) A Szolgáltató csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatását arra alkalmas készülék, illetve arra alkalmas készülék és számítógép segítségével lehet igénybe venni, amennyiben azok megfelelően be vannak állítva.
- (7) Az Előfizető által elérhető sebesség függ a hálózati beállításoktól, a használt készülék típusától, az azonos cellában tartózkodó egyidejű használók számától és az alkalmazások típusától.
- (8) A forgalomban lévő készülékek közül nem mindegyik alkalmas a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás igénybevételére. Erre a Szolgáltató az Előfizető figyelmét felhívja.
- (9) A csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- (10) Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás használatához szükséges eszközökre kizárólag ajánlást ismertet, de a tényleges eszköz típusát illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás megfelelő működését az ajánlásban nem szereplő, általa nem tesztelt eszközök használata esetén.
- (11) Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatáshoz (GPRS) kapcsolódó alkalmazásként Előfizető számára mobil készülékről kezdeményezhető e-mail üzenet küldési lehetőséget biztosít SMTP szerverén keresztül - a 12. számú mellékletben meghatározott díj ellenében. Szolgáltató abban az esetben, ha az Előfizető által beállított e-mail postafiókjának azonosítását el tudja végezni az SMTP szerverén (csak t-email postafiókok), akkor az Előfizető által beállított postafiók nevét változatlanul hagyva kézbesíti a címzettnek a küldendő levelet. Ellenkező esetben, az e-mail postafiók azonosíthatóságának hiányában, Szolgáltató az Előfizető által beállított e-mail postafiók címét átírja a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatást igénybevevő Előfizető SIM kártyájának hívószámára a következő formátumban: hívószám@t-mobile.t-email.hu, és a címzettnél ebben a formában jeleníti ezt meg.
- (12) Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendelkezésére álló IP címekkel, mint korlátos erőforrással való hatékony gazdálkodás érdekében minden olyan aktív adatkapcsolatot megszakítson, amelynél legalább 12 órája nem keletkezett adatforgalom.

Ez az intézkedés nem érinti a szolgáltatás rendelkezésre állását, mert Előfizető az adatkapcsolat megszakítása után, akár azonnal, új aktív adatkapcsolatot kezdeményezhet.

#### 2.1.1.9. Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás

- (1) Szolgáltató Üzleti internet hozzáférés szolgáltatása, Vállalati adathálózati hozzáférés szolgáltatása valamint Virtuális magánhálózat szolgáltatása 2007. április 1-től Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás elnevezést kap.
- (2) Szolgáltató előfizetői részére az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás keretében - **vonalkapcsolt hangátvitelt kizáró** - internet és intranet hozzáférés szolgáltatást nyújt, végpontonkénti árazással az alábbiak szerint.
- (3) Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás lehetséges alkalmazási területei:
  - I.) Nyílt internet elérés
  - II.) Mobil irodai felhasználási lehetőség:
    - a) Vállalati levelező rendszer mobil elérése
    - b) Értékesítés támogatási rendszerek mobil hozzáférése
    - c) Készletnyilvántartási rendszerek mobil elérése
    - d) Folyamatirányítási rendszerek távoli lekérdezése
  - III.) Gép-gép (M2M) kommunikációs alkalmazások
    - a) Gépek közötti információcsere, telemekmetria, távfelügyelet
    - b) Vendéglátó, építőipari automata berendezések mobil felügyelete
    - c) Automatizálási rendszerek távoli lekérdezése
    - d) Mérő, adatgyűjtő megoldások távoli lekérdezése
    - e) Biztonságtechnikai felhasználási lehetőségek
- (4) Az Üzleti internet és intranet hozzáférés a nyílt internet, mobil módon (csomagkapcsolt hordozó szolgáltatás felhasználásával) történő elérését (Access) biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatás.
- (5) Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető adat termináljai (telefonjai) és az internet közötti, IP adatkommunikációra alkalmas virtuális magán elektronikus hírközlő hálózat kiépítését és üzemeltetését biztosítja.
- (6) Az Előfizető berendezéseire (PDA, Laptop) csatlakoznak az adat terminálok. Ezek juttatják a berendezések adatait a Szolgáltató csomagkapcsolt adat hálózatán keresztül a Szolgáltató adat központjába. A központból pedig az Internet hozzáférési pont (APN: Access Point Name - elérési pont) segítségével jut el az adat a nyílt Internetre.
- (7) Az Üzleti internet és intranet-hozzáférés szolgáltatás segítségével a nyílt internet közvetlenül mobiltelefonon, hordozható számítógépbe (laptopba) illeszthető kártyatelefon használatával, a mobiltelefon modem funkciójának kihasználásával asztali, hordozható vagy kézi számítógéphez csatlakoztatva érhető el.
- (8) Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás az Előfizető belső adathálózatának (LAN), mobil módon (csomagkapcsolt hordozó szolgáltatás felhasználásával) történő elérését (Access) biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatás.
- (9) Az Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető adat termináljai (telefonjai) és informatikai központja közötti, IP adatkommunikációra

alkalmas virtuális magán elektronikus hírközlő hálózat kiépítését és üzemeltetését biztosítja.

- (10) Az Előfizető berendezéseire (PDA, Laptop) csatlakoznak az adat terminálok. Ezek juttatják a berendezések adatait a Szolgáltató csomagkapcsolt adat hálózatán keresztül a Szolgáltató adat központjába. A központból pedig egy külön az Előfizető számára a központban létrehozott, saját hozzáférési pont (APN: Access Point Name - elérési pont) segítségével bérelt vonalon, vagy az Interneten keresztül titkosítva, IP alapon jut el az adat az Előfizető központjába, annak belső adathálózatára (LAN). Alapesetben az Üzleti Internet és Intranet hozzáférés szolgáltatás része a bérelt vonal biztosítása, de Előfizető választhatja más szolgáltató béreltvonali szolgáltatásának az igénybevételét.
- (11) Szolgáltató az Üzleti internet és intranet hozzáférési szolgáltatás keretében virtuális magánhálózat szolgáltatás nyújt, ami a csomagkapcsolt kommunikációra képes adatmodulok (terminálok) közötti IP alapú csomagkapcsolt ún. zárt adatkommunikáció. Ennek keretében Szolgáltató vállalja az ügyfél adat termináljai közötti, közvetlen csomagkapcsolt alapú IP adatkommunikációra alkalmas elektronikus hírközlő hálózat kiépítését és üzemeltetését.

#### 2.1.1.10. Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás

- (1) Szolgáltató 2007. április 1-től létrehozta Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatását.
- (2) Szolgáltató előfizetői részére az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás keretében – **vonalkapcsolt hangátvitelt kizáró** – az üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatással megegyező tartalmú, de attól eltérő, központi árazási struktúrájú szolgáltatást nyújt, az alábbiak szerint.
- (3) Az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás lehetséges alkalmazási területei:
  - I.) Nyílt internet elérés
  - II.) Mobil irodai felhasználási lehetőség:
    - a) Vállalati levelező rendszer mobil elérése
    - b) Értékesítés támogatási rendszerek mobil hozzáférése
    - c) Készletnyilvántartási rendszerek mobil elérése
    - d) Folyamatirányítási rendszerek távoli lekérdezése
  - III.) Gép-gép (M2M) kommunikációs alkalmazások
    - a) Gépek közötti információcsere, telemektronika, távfelügyelet
    - b) Vendéglátó, építőipari automata berendezések mobil felügyelete
    - c) Automatizálási rendszerek távoli lekérdezése
    - d) Mérő, adatgyűjtő megoldások távoli lekérdezése
    - e) Biztonságtechnikai felhasználási lehetőségek
- (4) Az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás a nyílt internet, mobil módon (csomagkapcsolt hordozó szolgáltatás felhasználásával) történő elérését (Access) biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatás.

- (5) Az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető adat termináljai (telefonjai) és az internet közötti, IP adatkommunikációra alkalmas virtuális magán elektronikus hírközlő hálózat kiépítését és üzemeltetését biztosítja.
- (6) Az Előfizető berendezéseire (PDA, Laptop) csatlakoznak az adat terminálok. Ezek juttatják a berendezések adatait a Szolgáltató csomagkapcsolt adat hálózatán keresztül a Szolgáltató adat központjába. A központból pedig egy külön az Előfizető számára a központban létrehozott, saját hozzáférési pont (APN: Access Point Name - elérési pont) segítségével jut el az adat a nyílt Internetre.
- (7) Az Üzleti zöld internet és intranet-hozzáférés szolgáltatás segítségével a nyílt internet közvetlenül mobiltelefonon, hordozható számítógépbe (laptopba) illeszthető kártyatelefon használatával, a mobiltelefon modem funkciójának kihasználásával asztali, hordozható vagy kézi számítógéphez csatlakoztatva érhető el.
- (8) Az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás az Előfizető belső adathálózatának (LAN), mobil módon (csomagkapcsolt hordozó szolgáltatás felhasználásával) történő elérését (Access) biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatás.
- (9) Az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető adat termináljai (telefonjai) és informatikai központja közötti, IP adatkommunikációra alkalmas virtuális magán elektronikus hírközlő hálózat kiépítését és üzemeltetését biztosítja.
- (10) Az Előfizető berendezéseire (PDA, Laptop) csatlakoznak az adat terminálok. Ezek juttatják a berendezések adatait a Szolgáltató csomagkapcsolt adat hálózatán keresztül a Szolgáltató adat központjába. A központból pedig egy külön az Előfizető számára a központban létrehozott, saját hozzáférési pont (APN: Access Point Name - elérési pont) segítségével bérelt vonalon, vagy az Interneten keresztül titkosítva, IP alapon jut el az adat az Előfizető központjába, annak belső adathálózatára (LAN). Alapesetben az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás része a bérelt vonal biztosítása, de Előfizető választhatja más szolgáltató béreltvonali szolgáltatásának az igénybevételét.
- (11) Szolgáltató az Üzleti internet és intranet hozzáférési szolgáltatás keretében virtuális magánhálózat szolgáltatás nyújt, ami a csomagkapcsolt kommunikációra képes adatmodulok (terminálok) közötti IP alapú csomagkapcsolt ún. zárt adatkommunikáció. Ennek keretében Szolgáltató biztosítja az ügyfél adat termináljai közötti, közvetlen csomagkapcsolt alapú IP adatkommunikációra alkalmas elektronikus hírközlő hálózat kiépítését és üzemeltetését.

#### 2.1.1.11. BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás

- (1) A BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás közvetlen e-mail hozzáférést biztosít az Előfizetők számára, BlackBerry-képes mobilterminál (továbbiakban terminál) segítségével. A terminál egyrészt lehet a Research in Motion (továbbiakban RIM) saját BlackBerry típusú készüléke, másrészt olyan, nem a RIM által gyártott készülék, amire a gyártó elkészíti a BlackBerry Connect szoftvert (továbbiakban BBConnect) és ezáltal a BlackBerry funkciók elérhetők rajta. BBConnect nem mindig rendelkezik az összes BlackBerry funkcióval.

- (2) A szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető üzleti és személyes levelezésének integrálására, legfeljebb 10db e-mail postafiók korláttal. A szolgáltatás igénybevevője létrehozhat egy <név>@instantemail.t-mobile.hu címet is az integrált e-mail címei mellett, vagy amennyiben a nincs még saját e-mail címe.

#### 2.1.1.12. T-Mobile Internet Fix szolgáltatás

- (1) A Szolgáltató T-Mobile Internet Fix szolgáltatása olyan helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás, amely WLAN előfizetői interfészekkel rendelkező számítógépek (laptopok, kézisámítógépek, asztali számítógépek) használói számára lehetővé teszi, hogy a WLAN-nal ellátott területeken nagy sebességgel férjenek hozzá az Internethez, elektronikus leveleikhez vagy vállalati intranet oldalakhoz.
- (2) A Szolgáltató által biztosított T-Mobile Internet Fix szolgáltatás nem terjed ki az Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatásra.
- (3) A Szolgáltató által létesített és üzemeltetett WLAN (Wireless Local Area Network), mint a nyilvános GSM mobil rádiótelefon hálózat egy új WLAN rádióinterfészű bázisállomási alrendszere a vezetékes Ethernet hálózat vezeték nélküli kiterjesztésének tekinthető, mely a felhasználók számára kényelmes, nagysebességű és biztonságos adatkapcsolat létrehozását teszi lehetővé az Ethernettel megegyező funkcionalitással.
- (4) A WLAN, amely a hagyományos vezetékes helyi hálózat (LAN) alternatívája, egy olyan rugalmasan kezelhető, egyszerűen használható adatkommunikációs technológia, amely elsősorban a 2,4 GHz-es ISM (ipari, tudományos, orvosi) sávú rádióhullámokat használja számítógépek és hálózati eszközök közötti adatkommunikációra. A 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lábjegyzete alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel, a kis hatótávolságú eszközök szélessávú adatátviteli rendszer (WLAN) részére kijelölhető frekvencia az ERC/DEC/(01)07 Határozatban foglaltaknak megfelelően 100 mW EIRP kisugárzott teljesítménnyel külsőtéri és belsőtéri alkalmazásra egyaránt. A frekvenciasávok felhasználási szabályainak megállapításáról szóló 35/2004. (XII.28.) IHM rendeletnek megfelelően a 2400-2483,5 MHz-es sávban működő szélessávú adatátviteli rendszerek (WLAN) rádió berendezéseit egyedi frekvenciakijelölési határozat és rádióengedély nélkül lehet telepíteni és üzemeltetni.
- (5) A Szolgáltató T-Mobile Internet Fix szolgáltatás nyújtására egyes településeken az 5470-5725 MHz sávban (100-140. csatorna) 1 W EIRP maximális kisugárzott teljesítménnyel WLAN hálózatot működtet a 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lábjegyzete alapján. A frekvenciasávok felhasználási szabályainak megállapításáról szóló 35/2004. (XII.28.) IHM rendeletnek megfelelően az 5470-5725 MHz-es sávban működő vezeték nélküli hozzáférési rendszerek (WAS/WLAN) rádió berendezéseit egyedi frekvenciakijelölési határozat és rádióengedély nélkül lehet telepíteni és üzemeltetni.
- (6) A T-Mobile Internet Fix szolgáltatást a Szolgáltató bizonyos településeken (lásd 14. számú melléklet) meghatározott díj ellenében, írásbeli szerződés megkötésével, külön meghatározott feltételek mellett nyújtja az Előfizetők részére az Előfizető által megadott létesítési címen kültéri antenna biztosításával.

- (7) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a T-Mobile Internet Fix szolgáltatásnál megfelelő titkosítás nélkül adataihoz és számítógépéhez a WLAN, azaz vezeték nélküli hálózaton keresztül bizonyos esetekben illetéktelenek is hozzáférhetnek. Az Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás beüzemelését követően azonnal, megfelelő beállításokkal és szoftverekkel feltétlen gondoskodik a kommunikációjának biztonságáról, melynek elmulasztása esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli.
- (8) Szolgáltató a T-Mobile Internet Fix szolgáltatás nyújtásánál 2007. március 1-től nemcsak a letöltés-, hanem a feltöltés irányú forgalom után is díjat számít fel.

#### 2.1.1.13. Nokia Messaging szolgáltatás

- (1) A Nokia Messaging szolgáltatás segítségével az általános (havidíjas) Előfizető beállíthatja, elérheti és használhatja az e-mail funkciókat arra alkalmas Nokia készülékén a mobiltelefonos e-mail kezelésére optimalizált szolgáltatással. A szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető üzleti és személyes levelezésének integrálására, legfeljebb 10 db e-mail postafiók korláttal.

### 2.1.2. Internet Protokoll alapú hangátviteli szolgáltatások

- (1) A Szolgáltató előfizetői részére – az országos adathálózati szolgáltatás keretében – Internet Protokoll alapú hangátviteli-adat szolgáltatásokat [a továbbiakban IP alapú hangátviteli szolgáltatás (VoIP)] nyújt az alábbiak szerint.

#### 2.1.2.1. IVR rendszer elérése

- (1) A Szolgáltató az országos adathálózati szolgáltatás keretében biztosítja a saját üzemeltetésében lévő audiotext-, hangposta- és automata ügyfél-tájékoztató rendszerek (IVR) elérését IP-alapú kapcsolat biztosításával.
- (2) 2006. május 1-től az IVR rendszer elérése szolgáltatás megszűnt.

#### 2.1.2.2. Beszédösszeköttetés GSM mobil állomás és Internetes munkaállomás között

- (1) A Szolgáltató az országos adathálózati szolgáltatás keretében biztosítja a beszédkapcsolatra alkalmas összeköttetést a GSM mobil állomás (MS) és az Internetre kapcsolódó munkaállomás (PC) között.
- (2) 2006. május 1-től a beszéd összeköttetés GSM mobil állomás és Internet munkaállomás között szolgáltatás megszűnt.

#### 2.1.2.3. GSM mobil hívások továbbítása

- (1) A Szolgáltató az országos és nemzetközi adathálózati szolgáltatás keretében biztosítja GSM mobil állomásról (MS) indított hívások továbbítását – Partnerszolgáltató közreműködésével – a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások keretében egy másik távbeszélő készülékre, vagy mobil rádiótelefon állomásra.

- (2) 2006. szeptember 1-től a GSM mobil hívások továbbítása (Net-Tel) szolgáltatás (+0 előhívószámmal) megszűnik, az a továbbiakban nem vehető igénybe.

#### 2.1.2.4. IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás

- (1) A Szolgáltató az országos és nemzetközi adathálózati szolgáltatás keretében biztosítja IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás nyújtását előfizetőinek.
- (2) A Szolgáltató biztosítja előfizetői telephelyén lévő távbeszélő alközpontozhoz csatlakozó mellékállomásról indított hívások továbbítását saját hálózatába, illetve Partnerszolgáltatók közreműködésével más nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon hálózatokba vagy nyilvánosan elérhető távbeszélő hálózatokba.
- (3) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által biztosított előfizetői hozzáférési ponton keresztül kizárólag csak a távbeszélő alközpontozhoz csatlakozó mellékállomásairól a Számlafizető által indított hívások továbbíthatók.
- (4) A Szolgáltató alapesetben biztosítja az adatátviteli utat az Előfizető távbeszélő alközpontja és a Szolgáltató VoIP adathálózata között (bérelt vonal), de az Előfizető igényének és/vagy a műszaki felmérések alapján ez módosulhat.
- (5) A Szolgáltató az adatátviteli utat megvalósíthatja vezetékes összeköttetéssel vagy pont-pont közötti digitális rádiórelé berendezésekkel, illetve pont-többpont digitális fix vezeték nélküli hozzáférésű (FWA) rendszerrel a szükséges engedélyek megléte esetén.

#### 2.1.3. Internet Protokoll alapú – hangátvitelt kizáró - üzleti adathálózat szolgáltatás

- (1) Szolgáltató előfizetői részére a belföldi adathálózati szolgáltatás keretében - hangátvitelt kizáró - üzleti adathálózat szolgáltatásokat nyújt, az alábbiak szerint.

##### 2.1.3.1. Vállalati adathálózati hozzáférés szolgáltatás (GPRS LAN Access szolgáltatás)

- (1) Szolgáltató GPRS LAN Access szolgáltatása 2006. augusztus 1-től **Vállalati adathálózati hozzáférés szolgáltatás** elnevezést kap.
- (2) Szolgáltató Vállalati adathálózati hozzáférés szolgáltatását 2007. április 1-től Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, valamint az Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás keretében nyújtja.

##### 2.1.3.2. Virtuális magánhálózat szolgáltatás (GPRS VPN szolgáltatás)

- (1) Szolgáltató GPRS VPN szolgáltatása 2006. augusztus 1-től **Virtuális magánhálózat szolgáltatás** (VPN) elnevezést kap.
- (2) Szolgáltató Virtuális magánhálózat szolgáltatását 2007. április 1-től **Üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás**, valamint az **Üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás** keretében nyújtja.

### 2.1.3.3. GPS alapú Flotta Helymeghatározó és a Flotta Helymeghatározó Plusz szolgáltatás

- (1) A GPS alapú Flotta Helymeghatározó és a Flotta Helymeghatározó Plusz szolgáltatás lehetőséget biztosít a Szolgáltató által forgalmazott speciális GPS/GSM modemmel felszerelt gépjárművek folyamatos belföldi és külföldi műholdas (GPS alapú) helymeghatározására, és az aktuális pozíciók elektronikus térképen - egy egyedi internetes alkalmazáson keresztül - történő megtekintésére.
- (2) A Flotta Plusz alkalmazás esetében a GSP/GSM modem a nyomkövetett gépjárműről annak pozícióadatain felül egyéb adatokat is továbbít (pl. sebesség, üzemanyagtartály szint, ... stb.), úgy azok is megtekinthetők, listázhatók az internetes alkalmazáson keresztül.
- (3) A pozicionálás pontosságát befolyásolja a műholdak elhelyezkedése, illetve a GPS modemmel való kapcsolatuk minősége.

## **Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja**

### **2.1.4. Az Internet hozzáférés szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások**

#### 2.1.4.1. Céginformációs Szolgáltatás

- (1) A szolgáltatás felhasználói számítógépük segítségével a Cégbíróságoknál nyilvántartott hivatalos, nyilvános információkhoz juthatnak a Magyarországon bejegyzett, illetve bejegyzés alatt álló gazdasági társaságokról.
- (2) A Céginformációs Szolgáltatás 2006. június 1-jével megszűnt.

#### 2.1.4.2. Előfizetői www Oldalak Szolgáltatás

- (1) 2005. június 1-től az előfizetői www. Oldalak Szolgáltatás megszűnik, az a továbbiakban nem vehető igénybe.

#### 2.1.4.3. Vírus és kérértlen levelek szűrése szolgáltatás

##### 2.1.4.3.1. Vírus és bejövő kérértlen levelek (spam-ek) szűrése

- (1) A Szolgáltató a vírus és kérértlen levelek szűrése szolgáltatás keretében biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett rendszer által észlelt
  - vírussal fertőzött elektronikus levelekből és csatolt fájllokból eltávolítja az észlelt vírust, vagy eltávolítja a vírussal fertőzött fájlokat, és erről a rendszer értesíti az Előfizetőt, valamint
  - a kérértlen levélnek minősülő elektronikus leveleket a rendszer ennek megfelelően kezeli, és az e célra létrehozott külön mappába helyezi el, ahonnan a 30 napnál

régebbi elektronikus levelek automatikusan törölődnek. Az üzenetek elvesztéséből származó esetleges károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli. A kéretlen levélnek minősülő elektronikus levelekről a Szolgáltató GSM táviratot nem küld az Előfizető részére, hogyha ezt a szolgáltatást az Előfizető igényelte.

- (2) A vírus és kéretlen levelek szűrése szolgáltatás igénybevételére azon Előfizető jogosult, akinek t-email szolgáltatás előfizetése van. Az Előfizető meghatározhatja a t-email szolgáltatás webes felületén, hogy igénybe kívánja-e venni a vírus és kéretlen levelek szűrése szolgáltatást a t-email szolgáltatás keretén belül.

#### 2.1.4.3.2. Kimenő kéretlen levelek (spam-ek) szűrése

- (1) Amennyiben Szolgáltató nagy kéretlen levél (spam) forgalmat észlel az Előfizető postafiókjá felől, akkor beállíthat kimenő levél szűrést. A Szolgáltató általi beállítás célja a meglévő előfizetői e-mail fiókok megvédése a kéretlen levélforgalomtól.
- (2) A kéretlen levél (spam) forgalom alapvetően két okból keletkezhet:
  - jóhiszemű esetnek minősül, ha az Előfizető gépe megfertőződik, és akár tudta nélkül kéretlen levelet küld postafiókjából,
  - rosszhiszemű e-mail felhasználás esetén tudatosan küld valaki kéretlen leveleket nagy mennyiségben.
- (3) Amikor az Előfizető nem megfelelő gondossággal választ jelszót, vagyis a jelszó biztonsági szempontból nem megfelelő, a rosszhiszemű felhasználás valószínűsíthető. A rosszhiszemű e-mail felhasználás elkerülhető, ha Előfizető egymástól eltérő felhasználónevet és jelszót választ a kezelőfelületre való belépéshez, a jelszóválasztásnál az alábbiakra figyelemmel:

A biztonsági szempontból megfelelő jelszó paraméterei:

  - minimális hossza 8 karakter,
  - nem lehet megegyező a felhasználónévvel,
  - kötelezően tartalmaznia kell kis- és nagybetűt, valamint számot,
  - csak az angol abc betűi, számok, illetve a speciális karakterek közül az alábbiak szerepelhetnek benne: % ! + = ? \* - # & \$ . \_
- (4) Amennyiben a rosszhiszemű felhasználás valószínűsíthető, – tekintettel arra, hogy ez visszaélésekre ad alkalmat az Előfizetőtől eltérő személyeknek is, továbbá veszélyeztetheti a Szolgáltatás működését – Szolgáltató felhívja az Előfizetőt a rosszhiszemű felhasználásra utaló magatartás abbahagyására.
- (5) Amennyiben az Előfizető továbbra is rosszhiszemű felhasználóként veszi igénybe a szolgáltatást - ide tartozik az, az eset is, ha az Előfizető által választott jelszó nem felel meg a (3) bekezdés szerinti paramétereknek - a t-email szolgáltatás kapcsán az Előfizető belépéshez használt jelszavát Szolgáltató jogosult egyoldalúan megváltoztatni.
- (6) Ha a rosszhiszemű felhasználás a Szolgáltató hálózatát vagy a Szolgáltatás működését veszélyezteti, vagy más Előfizetők jogos érdekét sérti, Szolgáltató jogosult a jelszót az Előfizető előzetes felhívása és értesítése nélkül egyoldalúan a biztonsági szempontoknak megfelelő jelszóra változtatni. A Szolgáltató által beállított jelszót az Előfizető - azonosítását követően - személyes vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül megváltoztathatja.

#### 2.1.4.4. A web'n'walk portál szolgáltatás

- (1) A web'n'walk portálon, mint előre beállított nyitóoldalon a web'n'walk készülékekre optimalizált böngészhető tartalmak (T-Mobile és harmadik felek által szerkesztett tartalmak), harmadik feles keresőmotor, tematikus linkgyűjtemény és a Szolgáltató akciós ajánlatai találhatóak. A web'n'walk portál emellett lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a portál nyitólapjának egy meghatározott részét, az ún. „Kedvencek”-et testreszabja. Az Előfizető ezen a felületen más weboldalakhoz kapcsolódó (pl. RSS hírsatomnak, időjárás, stb.), vagy személyes információkat (pl. e-mail fiók információk) tehet saját maga számára elérhetővé.
- (2) A web'n'walk portál testreszabott „Kedvencek” funkciója az Előfizetőnek, a web'n'walk portálon elvégzett regisztrációját követően válik elérhetővé. A regisztráció során egy, a web'n'walk „Kedvencek” szolgáltatáshoz tartozó belépési kód (maximum 4 karakterből álló numerikus jelszó) megadása szükséges, a hívószámhoz kapcsolódóan, melyet az Előfizető egyedileg adhat meg. A belépési kód minden más T-Mobile szolgáltatás és előfizetői jelszótól független, külön megadható. A web'n'walk „Kedvencek” belépési kód kizárólag a web'n'walk „Kedvencek” tartalmának eléréséhez és módosításához használható. A Szolgáltató által nyújtott minden más web'n'walk portál szolgáltatás jelszótól és azonosítótól függetlenül elérhető.

A regisztrációt követő böngészés során a beállított információk alapesetben csak a web'n'walk „Kedvencek” belépési kód megadása esetén érhetőek el. A belépési kód megadása böngészési alkalmanként (ún. munkamenet, angol szakszóval „session”) egyszerű szükséges.

Az Előfizető, a belépési kód megadását követően kérheti, hogy a „Kedvencek” tartalma a belépési kód megadása nélkül is elérhető legyen. A Szolgáltató ebben az esetben nem vállal felelősséget azért, ha a belépési kód kérése nélkül az Előfizető készülékéhez, és így a web'n'walk portálon elérhető személyes információihoz illetéktelenek hozzáférnek.

- (3) A Szolgáltató a web'n'walk „Kedvencek”-ben összegyűjtött információk megjelenéséhez bekért személyes adatokat (különösen az e-mail fiókokhoz és egyéb regisztrációkhoz tartozó felhasználói név és jelszó adatokat) a Szolgáltató internetes honlapján elérhető, mindenkor hatályos adatvédelmi tájékoztatójában foglaltak szerint tárolja és kezeli.
- (4) A web'n'walk portálról kilépve az Előfizető részére az internet teljeskörűen elérhetővé válik, mely böngészhető weboldalak készülékre történő optimalizációjának kialakítása, illetve mértéke a meglátogatott weboldalt üzemeltető szolgáltatótól függ.

#### 2.1.4.5. Adatforgalmi értesítő szolgáltatás

- (1) Szolgáltató a mindenkori Díjszabásnak és az adatszolgáltatások, illetve a különböző Internet hozzáférést biztosító díjsomagok benne foglalt forgalmának megfelelően, bizonyos előre meghatározott limitek elérésekor tájékoztató jellegű SMS-t küld az Előfizetőnek. Díjsomagonként eltérhet, hogy milyen limitértékeknél (például a benne foglalt forgalmak 50, 80 vagy 100 %-a) valamint a köztes vagy csak az utolsó 100%-os limit elérésekor küld ki Szolgáltató tájékoztató SMS-t. Nem minden díjsomag esetében kerül sor több limitnél SMS kiküldésére, egyes díjsomagoknál csak a 100%-os limit elérésekor. Az SMS tájékoztathatja az Előfizetőt az elért és feldolgozott adatforgalomról, a

- feldolgozás időpontjáról és a benne foglalt forgalom elérése után rendelkezésre álló sebességről. A tájékoztatás tartalma díjsomagonként eltérhet, nem minden esetben kerül kiküldésre az összes említett adat. Szolgáltató a díjsomagnak megfelelő adatforgalmi kedvezmények alapján általában egy vagy két tájékoztató üzenetet küld SMS-ben havonta. Hóközi díjsomag váltás esetén az értesítő SMS-ek száma több is lehet, amennyiben a váltás előtt már elérte az aktuális csomag szerinti határokat.
- (2) Az Adatforgalmi értesítő csak az un. Internet APN-t használó nyilvános elérésű szolgáltatások díjsomagjai esetében működik.
  - (3) Azon kivételek felsorolása, amikor az Előfizető nem kap tájékoztató SMS-t:
    - a) Amennyiben egy adott hónapon belül az Előfizető alacsonyabb benne foglalt forgalmat tartalmazó díjsomagra vált, akkor az adott hónapban már nem fog kapni tájékoztató SMS-t, csak a következő hónapban,
    - b) Amennyiben egy adott hónapon belül az Előfizető Net One díjsomagról vált Net 50-re úgy, hogy már a Net One díjsomaggal elérte a 25, vagy akár az 50 MB forgalmat,
    - c) Amennyiben az Előfizető letiltotta a szolgáltatást.
  - (4) Azok az Előfizetők, akik nem kívánnak az Adatforgalmi értesítő szolgáltatás igénybevételével élni, azok letilthatják a szolgáltatást. A szolgáltatás ki-, és bekapcsolható IVR-on, SMS-ben, web-es- és wapos önkiszolgáló ügyfélszolgálati felületeken.
  - (5) Az Adatforgalmi értesítő szolgáltatás használata díjmentes.
  - (6) Az adatok feldolgozása utólagosan történik, így az értesítés mindig múltbeli eseményre vonatkozik. A forgalmazás számlálása független a számlázástól, tehát havonta újraindul és nincs időarányos kalkulálás, tehát a tájékoztató SMS-ben foglaltak csak a benne foglalt forgalmat tartalmazó csomagok teljes havi igénybevétele esetén helyesek, hóközi díjsomag váltásnál, amennyiben az új díjsomag kevesebb adatforgalmat tartalmaz, mint az előző csomagban az ügyfél által felhasznált adatmennyiség, úgy tájékoztató SMS küldése nem történik. Az Adatforgalmi értesítő szolgáltatás tájékoztató jellegű szolgáltatás, számlázás és reklamáció alapját nem képezi.
  - (7) Az Adatforgalmi értesítő SMS-ek kiküldése munkaszüneti napokon átmenetileg késedelmet szenvedhet.

## **2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

- (1) A 2.3. pontban foglaltakat is figyelembe véve a szolgáltatást az igénybevevő a Szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződés alapján, annak időtartama alatt bármikor igénybe veheti. [Eht. 128. § (1)]
- (2) <sup>4</sup>
- (3) <sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Hatálytalan: 2009. VI. 1-től.

<sup>5</sup> Hatálytalan: 2009. VI. 1-től.

- (4) A 2.1.1.2. pont szerinti t-email alap és t-email plusz szolgáltatásra az előfizetői szerződés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és a Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül köthető meg, figyelembe véve a 3.1. (1) pontban leírtakat.
- (5) Amennyiben a 2.1. pontban részletezett szolgáltatások nyújtása kapcsán a Szolgáltató által bérelt vonal létesítésére kerül sor, akkor a béreltvonali szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltató nyilvánosan elérhető béreltvonali elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei az irányadó.
- (6) A 2.1.1.2., 2.1.1.4. és 2.1.1.5. pontokban leírt szolgáltatások esetén az igénybevevő által használt GSM végberendezések teljesítik az MSZ EN 300 607-1, -2, -3 honosított harmonizált szabványok által előírt megfelelőségi tesztek követelményeit. A 2.1.1.4. és 2.1.1.5. pontok szerinti szolgáltatások igénybevétele érdekében a nem egyéni előfizető vállalatok alkalmazottai, mint felhasználók WAP (Wireless Applications Protocol) használatát biztosító készülékkel kell rendelkezzenek.
- (7) A Szolgáltató nem köteles az igénybevevő számítástechnikai berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.
- (8) A 2.1.1.3., 2.1.1.4., 2.1.2.4., 2.1.1.7. és a 2.1.3. pontokban leírt szolgáltatásokról szóló szerződések a Vállalati Ügyfelek Igazgatóságának vállalati ügyfélmenedzsereinél köthetők meg a Szolgáltató központjában. (Cím: 1117. Budapest, Kaposvár u. 5-7.)
- (9) A 2.1.1.5. pontban leírt szolgáltatásról szóló előfizetői szerződés a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban, valamint a Vállalati Ügyfelek Igazgatóságának üzletkötőinél köthetők meg, a Szolgáltató központjában (Cím: 1117. Budapest, Kaposvár u. 5-7.).
- (10) Az Internet szolgáltatás technikai igénybevételéhez hordozható, vagy asztali számítógépre, a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlő hálózat (mobil rádiótelefon vagy telefon) és a számítógép illesztését biztosító interfészre, telefonra és megfelelő szoftver alkalmazására van szükség.
- (11) A Szolgáltató kapcsolóközpontjának hálózati interfésze (PRA) a 2.1.1.3. és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatások vonatkozásában az alábbi nemzetközi szabványoknak, és ajánlásoknak felelnek meg:

Rétegek	Interfész szabványok, ajánlások
Fizikai réteg	ITU-T G.703, ETS 300 233, ETS 300 166, ETS 300 167, ETS 300 011
Adatkapcsolati	ETS 300 125, ETS 300 402,
Hálózati réteg	ETS 300 102, ETS 300 403

- (12) A szolgáltatás igénybevételéhez használt berendezések megfelelőségi jelöléssel kell rendelkezzenek és műszaki paramétereik nem térhetnek el a jelen (2.2.) pontban megadott szabvány előírásaitól.<sup>6</sup>
- (13) A Szolgáltató az Internet szolgáltatás használatához szükséges eszközökre kizárólag ajánlást (lásd 1. számú melléklet) ismertet, de a tényleges eszköz típusát, illetve üzembehelyezését és annak módját az Internet Előfizetőnek kell kiválasztania. A

<sup>6</sup> Az egységes megfelelőségi jelölés használatáról szóló 208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet, valamint a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelet.

- Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás minőségét az ajánlásban nem szereplő, általa nem tesztelt eszközök használata esetén.
- (14) A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.
- (15) A Szolgáltató az Előfizető által használni kívánt rendszer teljes összeállítását és beüzemelését nem vállalja. Erre a munkára a Szolgáltató külső harmadik cégeket ajánl, amely cégek az összeállítást és beüzemelést díjazás ellenében elvégzik, és az elvégzett munkára a hatályos jogszabályoknak megfelelően szavatosságot vállalnak.
- (16) A beüzemelést végző cégek tevékenységével összefüggő bárminemű kárért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Internet Előfizető a használni kívánt rendszert az ajánlottól eltérő módon is beüzemelheti, illetve beüzemeltetheti.
- (17) Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek esetleges hiányából eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, tekintettel arra, hogy Internet számítógépes hálózatnak nem kizárólagos szolgáltatója. Ez a kikötés nem módosítja a Szolgáltató általános felelősségét az általa nyújtott nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások területén.
- (18) A GSM mobil rádiótelefonon keresztül történő Internet használat során az adatátvitel minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- (19)<sup>7</sup>
- (20) A műszakilag megfelelő berendezések használatával, a GSM mobil rádiótelefonon keresztül igénybevett Internet szolgáltatás a Szolgáltató GSM mobil rádiótelefon szolgáltatás lefedettség területén vehető igénybe. A Szolgáltató az ügyfélszolgálati irodáiban rendszeresen közzéteszi a mindenkor lefedettséget mutató térképet.
- (21) A további korlátozásokat lásd a 3.4.1. pont alatt.
- (22) A 2.1.1.3. pontban és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatások esetén az Előfizető köteles a nemzetközi (ITU-T) normáknak megfelelő jellel és jelszinttel csatlakozni az igénybevett, a 2.1.1.3. pontban és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatások keretében létesítendő béreltvonalí összeköttetéshez.
- (23) Az Előfizető csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezéseket, interfészeket csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési pontra.
- (24) A 2.1.1.3. és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatások esetén az Előfizető biztosítja:
- zárt helységet a hírközlő berendezések beltéri egységei számára
  - alkalmas helyet, vagy kész tartószerkezetet a kültéri egységek (pl. antenna) elhelyezésére
  - 48 V / 4A pozitív földelésű egyenáramú, szünetmentes hálózatot a berendezések tápellátásához, vagy 400V 6A hálózati csatlakozás lehetőségét.
- (25) A 2.1.1.3. és a 2.1.2.4. pontokban ismertetett szolgáltatások esetében a Szolgáltató VoIP adathálózatának berendezései az alábbi hazai és nemzetközi szabványoknak, illetve ajánlásoknak felelnek meg:

Rétegek	Interfész szabványok, ajánlások
---------	---------------------------------

<sup>7</sup> Hatálytalan: 2009. VI. 1-től.

Fizikai réteg	G.703 (bérelt vonal) X.21, V.35, IEEE 802.3 CSMA/CD
Hálózati réteg	IEEE 802.3 CSMA/CD, IETF RFC 791
Magasabb rétegek	ITU-T H323, IETS RFC 1889, ITU-T G.711, ITU-T G.729 IETF RFC 2543, IETF RFC 2337

- (26) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a 2.1.2.4. pontban ismertetett IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető telephelyén lévő távbeszélő alközpontja mellékállomásáról indított hívások végződésének esetében minden esetben kijelzi az alközponthoz rendelt, Szolgáltató által biztosított hívószámot, azaz minden esetben továbbítja azt a hívott fél felé. Ez alól csak különleges esetekben ad mentességet a Szolgáltató.
- (27) A 2.1.1.6. pontban leírt (T-Mobile HotSpot) szolgáltatást egyrészt a Szolgáltató nyilvánosan elérhető GSM mobil rádiótelefon szolgáltatásának Előfizetői vehetik igénybe, másrészt a hazai, vagy külföldi GSM mobil rádiótelefon szolgáltatók azon előfizetői, akik dombornyomott bankkártyával (EC/MC, VISA, vagy annak megfelelő tartalommal felruházott virtuális, pl. OTP WEB kártya) rendelkeznek.
- (28) Tekintettel a nyilvánosan elérhető Internet hozzáférési elektronikus hírközlési szolgáltatás keretében nyújtott 2.1.1.6. pontban leírt (T-Mobile HotSpot) szolgáltatás hozzáférési sajátosságaira a szolgáltatás igénybevétele az alábbiakban valósul meg:
- A Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján közzéteszi a T-Mobile HotSpot szolgáltatással kiegészített adathálózati és Internet általános szerződési feltételeit, rendszeres havi lapjában tájékoztatja az Előfizetőit a T-Mobile HotSpot szolgáltatás igénybevételeének lényegi feltételeiről.
  - A Szolgáltató nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatását igénybevevő Előfizető részéről a T-Mobile HotSpot szolgáltatás ráutaló magatartással történő igénybevétele az előfizetői szerződés megkötésének minősül.
  - Az Előfizető a Szolgáltató által T-Mobile HotSpot szolgáltatással lefedett területen bekapcsolja hordozható kézi számítógépét, illetve PDA-ját. A felhasználó első bejelentkezése alkalmával a Szolgáltató az előfizetői hordozható számítógépen, illetve PDA-n megjeleníti a T-Mobile HotSpot szolgáltatással kiegészített Internet általános szerződési feltételeit és a szolgáltatás igénybevételeének lényegi feltételeit. Amennyiben az Előfizető elismeri és elfogadja (rákattint a „Belépés” gombra) az általános szerződési feltételekben foglaltakat, valamint az igénybevétel feltételeit, és az f) alpontban foglaltaknak is megfelel, akkor ezzel számára elérhetővé válik a szolgáltatás.
  - Az Előfizető kiválasztja a Szolgáltató WLAN hálózatát (amennyiben több hálózat is elérhető az adott helyen). Az Előfizető az Internet böngésző elindításakor automatikusan a Szolgáltató WLAN oldalára irányítódik.
  - Ha az Előfizető még nem vette igénybe a Szolgáltató T-Mobile HotSpot szolgáltatását, vagy lejártak, illetve elfogytak a WLAN percek, akkor rákattint az „Új jelszó kérése” nevű gombra. Utána kiválasztja a számára megfelelő virtuális utalványt (voucher) a hozzátartozó rendelkezésre állási idővel. Ez egy 15 perces, 1 (h) órás, illetve 24 (h) órás virtuális utalványnál azt jelenti, hogy az első bejelentkezéstől számított 15 percig, 1 óráig, illetve 24 óráig érvényes a voucher,

hiszen folyamatos használatról van szó. A 30, 60, illetve 120 perces virtuális utalvány választásakor az Előfizető az első belépéstől számított 3 hónapon belül használhatja fel a 30, 60, illetve 120 percet 15 perces számlázási egységekben.

- f) Az Előfizetőnek be kell írnia a megfelelő felületre az azonosítóját (mobil telefonszám). A rendszer ellenőrzi az Előfizetőt, miszerint van-e aktív behajtás foganatosítva (kimenő hívástiltás) vele szemben, illetve van-e elegendő összeg a mobil vásárlásra fordítható havi limitjéből (regular Előfizető esetén), illetve a Domino egyenlegén (Domino Előfizető esetén) a kiválasztott virtuális utalványhoz képest. Amennyiben nem állnak fenn az ismertetett korlátozó tényezők, illetve az Előfizető jóváhagyja az általa megadott telefonszámra kiküldött rövid szöveges üzenetben (SMS) a kiválasztott virtuális utalvány megfizetését, akkor az Előfizető kap két újabb SMS-t. Az első SMS-ben olvasható, hogy milyen szolgáltatást vesz igénybe, a második SMS a bejelentkezéshez szükséges jelszót tartalmazza.
- g) A bankkártyás fizetési mód igénybevevői számára a folyamat az alábbiakban részletezett:
- A T-Mobile HotSpot szolgáltatás Előfizetőjének meg kell adnia az azonosítóját (mobil telefonszám nemzetközi formátumban: országhívó szám + hálózatkijelölő szám + előfizetői hívószám).
  - A rendszer erre a mobil telefonszámra küldi vissza a továbblépési kódot rövid szöveges üzenetben (SMS), amit a következő feljövő ablakban kell megadni.
  - Sikeres továbblépés esetén az Előfizető automatikusan az OTP Bank web oldalára jut, ahol meg kell adnia a bankkártyája számát, lejáratát és a kártya azonosítóját a fizetés lebonyolításához. Az azonosító az aláírási panel közepén található számsor utolsó három számjegye, illetve VISA Classic kártyán az aláírási panel jobb oldalán található 16 jegyű kártyaszám utáni három számjegy. A bankkártyás fizetési mód teljesen biztonságos, mivel a kommunikációt lebonyolító Java alkalmazás során az adatátvitel az OTP Bank Rt. számítástechnikai rendszere által védett csatornán történik, ezáltal biztosítva az Előfizetőt arról, hogy adatai illetéktelenek kezébe nem kerülnek.
  - Ezt követően történik meg az OTP Bankban az ellenőrzés, majd a fizetés.
  - Sikeres tranzakció esetén az Előfizető SMS-ben kapja meg az általa megadott mobil telefonszámra WLAN jelszavát, amit be kell írni a megfelelő felületre.
  - A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általa megadott címre díjmentesen számlát küld ki.
- h) Abban az esetben, ha az Előfizetőnek a virtuális utalványból még fel nem használt WLAN számlázási egysége van, akkor a megadott felületre beírja az azonosítóját (mobil telefonszám) és a hozzátartozó érvényes jelszót, majd ezt követően igénybe veheti a Szolgáltató T-Mobile HotSpot szolgáltatását.
- (29) Szolgáltató WLAN előfizetői és hálózati interfész bejelentéseit a hírközlési hatóságnak megtette. Az előfizetői WLAN interfészt a hatóság 2002. július 11-én, a hálózati interfészt 2002. október 14-én nyilvántartásba vette.
- (30) A 2.1.1.6. pontban leírt (T-Mobile HotSpot) szolgáltatást a Szolgáltató nyilvánosan elérhető GSM mobil rádiótelefon szolgáltatását igénybevevő számlás ill. Domino

- Előfizetői számára 2003. december 1-től anélkül vehetik igénybe, hogy az adatátviteli szolgáltatásra elő kellene fizetniük. A Szolgáltató a bankkártyás fizetést Előfizetőinek 2004. február 1-én vezeti be.
- (31) A 2.1.1.6. pontban leírt (T-Mobile HotSpot) szolgáltatás technikai igénybevételéhez WLAN interfésszel rendelkező berendezésekre (pl.: hordozható- vagy kézisámítógépre), a nyilvánosan elérhető, kiépített WLAN hálózatra, megfelelő szoftver alkalmazására és WLAN kártyára van szükség.
- (32) A Szolgáltató a T-Mobile HotSpot szolgáltatás használatához szükséges eszközökre kizárólag ajánlást ismertet (gyakorlatilag az összes Wi-Fi által tanúsított eszköz), de a tényleges eszköz típusát, illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az ajánlásban nem szereplő eszközök használata esetén.
- (33) A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a T-Mobile HotSpot szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.
- (34) A 2.1.3. pont szerinti szolgáltatás igénybevételének feltételei:
- Az ügyfél feleljen meg a hitelképesség vizsgálat kritériumának. A szolgáltatás aktiválásához szükséges, hogy az ügyfél ne mutasson tartozást a Szolgáltató felé.
  - Az ügyfél rendelkezzen érvényes Vállalati Ügyfelek Igazgatósága (VÜI) keretmegállapodással
  - Az ügyfél lehetőleg rendelkezzen béreltvonali, vagy internet (lehetőleg bérelt vonalas) összeköttetéssel a Szolgáltató központja felé, mellyel az adatátvitel biztosított.
  - Az ügyfél lehetőleg rendelkezzen a szolgáltatás kialakításához szükséges hálózati eszközökkel, melyet az ügyfél külön kérésére, a Szolgáltató külön megállapodásnak megfelelően biztosíthat.
- (35) A Flotta Helymeghatározó Plusz alkalmazás igénybevételének feltételei az ügyfél részéről:
- Internet hozzáférés, amin keresztül a kezelői felület elérhető, illetve az ügyfél oldali gépen az „Adobe SVG viewer” használata,
  - GPS / GSM modemek rendelkezésre állása, amelyek csak a Szolgáltatótól szerezhetők be, illetve azok gépjárműbe történő beszerelése, amit a Szolgáltató által ajánlott kiemelt beszerelő partnerekkel lehet elvégeztetni,
  - A GPS / GSM modemekben lévő SIM kártyákon a „Flotta Helymeghatározó Plusz” szolgáltatás aktiválása,
  - Egyedi szerződés az alkalmazás igénybevételére,
  - „MS Autoroute” alkalmazása az európai-szintű térkép biztosításához (a szoftver beszerzése az ügyfél feladata, Szolgáltató nem forgalmazza.)
- (36) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás igénybevételéhez szükséges alapfeltételek:
- Az Előfizetőnek rendelkeznie kell WLAN használatára alkalmas WLAN végberendezéssel;
  - megfelelő WLAN lefedettség megléte az Előfizető által meghatározott helyen.

(37) A szolgáltatás mindenkor csak a Szolgáltató által feltüntetett településeken vehető igénybe (lásd 14. számú melléklet).

(38) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás megrendelése után a Szolgáltató szerelője felveszi az Előfizetővel a kapcsolatot és egy előre egyeztetett időpontban, kimegy az Előfizetőhöz és elvégzi a helyszíni szerelést és beállításokat.

Sikeres telepítés után telefonon történik a szolgáltatás aktiválása a +36 30 930 30 30-as ingyenesen hívható telefonszámon, amihez szükség van az Előfizető WLAN szerződés jelszavára és a WLAN azonosítójára.

(39) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás használata során felmerülő azonosítók funkciója és jellemzői:

Neve	Funkciója	Létrejön	Jellemzői
WLAN Szerződés jelszó	Olyan, mint a GSM szerződésnél szerződés jelszó	Szerződésrögzítésnél	5 számjegyű
WLAN regisztrációs jelszó	Minden Első belépéshez ez a jelszó	Szerződésrögzítésnél	Előfizető adja meg, 6 karakter
Szerződésazonosító / WLAN szerződés száma	Olyan, mint a GSM szerződésnél a szerződésszám	Szerződésrögzítésnél	
WLAN azonosító (WLANSID)	Minden első belépésnél ez az azonosító	Szerződésrögzítésnél	6 számjegyű
WLAN felhasználónév	Végleges felhasználónév belépéshez	Első belépés után	bármekkora
WLAN jelszó	Végleges jelszó belépéshez	Első belépés után	6 számjegyű

(40) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás használata:

### 1. Első belépés

Bármilyen web cím beírása esetén a Szolgáltató WLAN portál oldalán a T-Mobile Internet Fix szolgáltatáshoz kapcsolódó oldala jelenik meg, ahol az „első belépés” fület kiválasztva be kell gépelni az Előfizetőnek:

- a WLAN azonosítót (WLANSID szerződésen) – minden első belépésnél ez lesz az azonosító és
- a WLAN regisztrációs jelszót (minden első belépésnél ez lesz a jelszó).

Amennyiben az Előfizető a megfelelő azonosító/jelszó párost írta be, a rendszer beengedi az Előfizetőt, de az Előfizetőnek rögtön meg kell adnia a végleges WLAN felhasználónevét és a hozzá tartozó WLAN jelszavát, amit a későbbiekben használni szeretne.

A WLAN rendszer gondoskodik róla, hogy a megadott felhasználónév egyedi legyen, ellenkező esetben új nevet kér. Ugyancsak ellenőrizni fogja a felhasználónév és jelszóhossz, karakterek kritériumait. Az első belépés folyamat végéig az Előfizetőt a belépés oldalra irányítja, ahol már csak az újonnan létrehozott felhasználónév/jelszópárossal tud belépni. Első belépésnél tárolja el a rendszer az Előfizetőről a felhasználói végberendezés MAC címzését és a szolgáltatás igénybevételi

helyszínének pontos információit és további bejelentkezéskor csak a tárolt és aktuális megegyezése esetén engedi be a rendszer.

A Mac címzés (*address*) Előfizető általi átírása nem megengedett. Mac címzés változtatása esetén a WLAN rendszer nem engedi be az Előfizetőt.

## **2. Normál belépés**

Az Előfizető megadja a WLAN rendszerben is eltárolt WLAN felhasználói nevét és WLAN jelszavát, majd ezeken túlmenően a rendszer eltárolja a felhasználói végberendezés MAC címzését és ellenőrzi szerződésben megadott szolgáltatás igénybevétel helyének megfelelőségét. A szerződés státusz ellenőrzésével belépteti a rendszer az Előfizetőt.

## **3. Felhasználói portál oldal**

Belépés előtt automatikusan a szolgáltatáshoz tartozó azonosítást ajánlja fel az Előfizetőnek a rendszer, de ezen kívül lehetőség van voucherrel is belépni.

- (41) A 2.1.1.11. pont szerinti szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a BlackBerry™ Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges BlackBerry képes készülékkel;

A megfelelő beállítások elvégzése a készüléken.

### **BlackBerry™ Instant E-mail szolgáltatás 1.8-as verzió**

A szolgáltatás 1.8-as verzióját a 2007. november 1-je előtt regisztrált és még nem migrált ügyfelek használják.

### **BlackBerry™ Instant E-mail szolgáltatás 2.4-es verzió**

A szolgáltatás 2.4-es verzióját a 2007. november 1. után regisztrált ügyfelek, valamint a 2007. november 1. előtt regisztrált, de már az új verzióba migrált ügyfelek használják.

### **A két verzió közti alapvető különbség**

- 1.8 verzió esetében létre kell hozni egy általános e-mail postafiókot (név@instantemail.t-mobile.hu) és a külső postafiókokból is először ide másolódnak a levelek, majd innen kerülnek továbbításra a BlackBerry™ vagy BlackBerry-képes készülékre.
- 2.4 verzió esetében direkt eléréssel a küldés során a levelek a különböző integrált postafiókokban külön kezelhetők a terminálon. Új levél írásakor, vagy egy levél továbbításakor ki lehet választani, hogy melyik címről legyen elküldve. A 2.4 verzió esetén tehát már nincs szükség az 1.8 verziónál használatos webes tárhelyre, mivel nem tárolódnak a különböző e-mail címekre küldött levelek, hanem azonnal láthatóak a készüléken.

## **2.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai**

### **2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai**

- (1) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás folyamatos az 5.4. pontban írt rendelkezésre állással.
- (2) A 2.1.1.2. pontban leírt szolgáltatásra a Szolgáltató határozott idejű Internet szolgáltatási szerződést nem köt az Előfizetővel.
- (3) A 2.1.1.3., 2.1.1.4., 2.1.1.5., 2.1.2.4. és 2.1.3. pontokban leírt szolgáltatások esetében a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződést köthet az Előfizetővel.
- (4) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatásra kötött előfizetői szerződések határozatlan időtartamra szólnak.

### **2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai**

- (1) A szolgáltatás jellege országos, a Magyar Köztársaság területén vehető igénybe.
- (2) A Szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság területén bárhol a 2.1.1.6. pontban leírt szolgáltatást nyújtani. A T-Mobile HotSpot szolgáltatással ellátott területek felsorolását a 14. számú melléklet tartalmazza.
- (3) A Szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság területén bárhol a 2.1.1.12. pontban leírt T-Mobile Internet Fix szolgáltatást nyújtani. A T-Mobile Internet Fix szolgáltatással ellátott területek felsorolását a 14. számú melléklet tartalmazza.

### **2.3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

- (1) A Szolgáltató Budapesti Internet Kicserélő Központján (BIX) keresztül más hazai Internet és elektronikus hírközlő szolgáltatóhoz is kapcsolódik a szolgáltatás. A magyarországi forgalom ezen a központon keresztül cserélődik ki.
- (2) A szolgáltatás a nemzetközi Internet hálózathoz a Magyar Telekom Rt.-től bérelt vonalon keresztül kapcsolódik. Az üzembiztonság növelése érdekében redundáns, alternatív kapcsolatok is kiépülnek nemzetközi gerincpontokhoz.
- (3) A 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatás keretében a hívások a Szolgáltató VoIP adathálózatán mennek keresztül. A Szolgáltató VoIP adathálózata elérhető a hazai és nemzetközi Internet, valamint a hazai és nemzetközi VoIP hálózatok és a kapcsolóközponton keresztül a hazai, nyilvánosan elérhető távbeszélő és mobil rádiótelefon hálózatokból.

### 3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

#### 3.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok

- (1) A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. [Eht. 129. § (1)]
- (2) A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentés az alábbiak szerint tehető meg:
  - a 2.1.1.2. és a 2.1.1.4. pontok szerinti szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés igénybevételére vonatkozó bejelentés írásban tehető meg a Szolgáltató levélcímére eljuttatva, vagy az Előfizető személyesen leadhatja azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban, a Társaság külső üzletkötőinél, kijelölt indirekt értékesítési partnereknél, továbbá a bejelentés a telefonos ügyfélszolgálaton is megtehető.
  - A T-Mobile HotSpot szolgáltatás esetén nincs szükség a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentésre, mert a 2.2. pontban ismertetettek szerint a szolgáltatás ráutaló magatartással történő igénybevétele az előfizetői szerződés megkötésének minősül.
- (3) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás megrendelhető:
  - A Szolgáltató saját üzlethálózatában:
    - 1430-as ingyenesen hívható központi telefonszámon, vagy
    - Személyes ügyfélszolgálaton
  - Előfizetők által a WebShopban a Szolgáltató hivatalos honlapján (<http://webshop.t-mobile.hu>)
- (4) Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik [Eht. 129. § (6)]:
  - a) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
  - b) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
  - c) természetes személy Előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve (önkéntesen megadandó), születési helye és ideje;
  - d) nem természetes személy Előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
  - e) az Előfizető hozzájárulása a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak törvényben (Eht.) meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
  - f) a szerződés tartama;
  - g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;

- h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
  - i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
  - j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
  - k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
  - l) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
  - m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az Előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
  - n) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a Feleknek rögzíteni kell a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;
  - o) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok;
  - p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
  - q) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- (5) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt tájékoztatja [Eht. 159. § (1)]:
- a) a 19. számú melléklet szerinti adatai kezeléséről;
  - b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
  - c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
  - d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
  - e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címeről).

- (6) Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a (4) bekezdés b)-c) alpontjaiban foglalt adatait is tartalmaznia kell. [Eht. 129. § (7)]
- (7) A 2.1.1.3., a 2.1.2.4. és a 2.1.3. pontban ismertetett szolgáltatás esetén, amennyiben a bérelt vonalat a Szolgáltató biztosítja az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentést a 2.2. pontban leírt módon kell megtenni.
- (8) A Szolgáltató jogosult elutasítani az igényt, ha [Eht. 118. § (4) alapján]
  - a) az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy;
  - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződését a Szolgáltató az Előfizető hibájából – jogszabályban meghatározott ok miatt (lásd: 3.6.1.2. pont) – az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondta fel.

## **3.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

### **3.2.1. Szerződéskötés**

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint határozott, vagy határozatlan ideig érvényes szerződést köt.
- (2) Az általános szerződési feltételek 2.2. pontjában leírtaknak megfelelően az Előfizető részéről a 2.1.1.6. pontban leírt T-Mobile HotSpot szolgáltatásnak ráutaló magatartással történő igénybevétele az előfizetői szerződés megkötésének minősül.
- (3) Felek a 2.1.1.3., 2.1.1.4., 2.1.1.5., 2.1.2.4. 2.1.1.7. és 2.1.1.12. pontok szerinti szolgáltatásokra az előfizetői szerződést írásban kötik meg. A 2.1.1.2. pont szerinti szolgáltatás esetén csak akkor történik írásban a szerződéskötés, ha új, számlás (post-paid) GSM előfizetéssel egyidőben történik a szolgáltatás értékesítése.
- (4) Ha az előfizetői szerződés megkötése írásban történik, az Előfizető a szerződéskötéskor nyilatkozik, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként, vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. [Eht. 129. § (4)]
- (5) Az olyan szolgáltatások esetén, amelyeknél az előfizetői szerződés megkötése nem írásban történik (ráutaló magatartással igénybe vett 2.1.1.6. pontban leírt T-Mobile HotSpot), a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. [Eht. 129. § (4)] Az Előfizető a nyilatkozatot a szolgáltatás első igénybevételét megelőző bejelentkezési eljárás során teheti meg.
- (6) Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a nyilatkozat megtételével azonos módon módosíthatja, vagy vonhatja vissza. [Eht. 129. § (5)]
- (7) A Szolgáltató, a szerződés írásban történő megkötésével egyidejűleg, az egyedi előfizetői szerződés, valamint az általános szerződési feltételek kivonatának egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető kérése esetén a Szolgáltató az általános szerződési feltételek egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Szolgáltató

- tájékoztatja az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről. [Eht. 129. § (3)]
- (8) Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.
  - (9) A 2.1.1.3., 2.1.2.4. és a 2.1.3. pontban leírt szolgáltatás esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató szerződéses kötelezettségei biztosítása érdekében a tervezési adatszolgáltatást, valamint a szükséges műszaki felvilágosításokat a telepítés során megadni.
  - (10) A Szolgáltató írásban megküldött adatszolgáltatási igényére az Előfizető az azt követő egy héten belül köteles választ adni. Az adatszolgáltatás késedelmes benyújtásából, valamint elmulasztásából eredő károkat a Szolgáltató az Előfizetőre hárítja.
  - (11) A Szolgáltató a munkálatok elkészültekor azokat az Előfizetőnek készre jelenti. Amennyiben a Szolgáltató a szerződés szerint teljesített, az Előfizető köteles a készre jelentett munkálatokat átvenni.
  - (12) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Előfizető azonosítására alkalmas, illetve a vele szembeni esetleges jogérvényesítéshez szükséges adatoknak az Előfizető részéről történő szolgáltatására, illetve az adatok valódiságát és helyességét igazoló okiratokra van szükség (lásd 19. számú melléklet).
  - (13) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás megrendelése után a Szolgáltató szerelője telefonon megkeresi az Előfizetőt, és egyeztetni az Előfizető által megadott adatokat, illetve felkeresi az Előfizetőt egy előre egyeztetett időpontban. Amennyiben a helyszíni mérés eredménye lehetővé teszi a telepítést a kért létesítési helyszínen, Szolgáltató szerelője elkészíti a szerződést, amit helybenhagyólag mindkét fél aláír. Ezt követően Szolgáltató szerelője végzi el a helyszíni beszerelési munkálatokat.
  - (14) A 2.1.1.11. pont szerinti szolgáltatás esetén a szerződéskötés ráutaló magatartással történik, mivel csak meglévő általános előfizetőink igényelhetik a szolgáltatást (Dominós ügyfelek nem).  
A szolgáltatást a következő csatornákon lehet igényelni:
    - a) Call Center
    - b) Üzleti Call Center Helpdesk
    - c) T-Pontok
    - d) Partner üzletek

### 3.2.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

- (1) Az új hozzáférések létesítési idejét az 5.1. pont szabályozza.
- (2) Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésének időpontjáig nem biztosította az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök és berendezések üzembe helyezését.
- (3) A Szolgáltató vállalja, hogy a GPRS LAN Access üzleti adathálózat szolgáltatás biztosításának esetén a szerződés aláírását követően az 5.1. pont szerinti vállalásokkal megkezdji a szolgáltatást, amennyiben:

- a szolgáltatás nyújtásához szükséges 3.2.1. (9) pont szerinti tervezési adatlapot az Előfizető kitöltve a Szolgáltató részére átadta, és azt a Szolgáltató elfogadta,
- az Előfizető oldalán a szükséges műszaki feltételek, csatlakozási felületek biztosítva vannak,
- az Előfizető gondoskodik a router(ek) energia-ellátásáról és a router(ek) megfelelő, előírt klímaviszonyairól és elhelyezésének lehetőségéről.

A hozzáférés létesítésének alapfeltétele minden esetben, hogy Előfizető folyószámláján tartozás ne mutakozzon.

A telepítési folyamat három fő részből áll.

- Első lépésként biztosítani kell a Szolgáltató és az Előfizető közötti összeköttetést, majd az összeköttetés kiépítése után következik a GPRS hálózati beállítások (GPRS APN, HLR) konfigurálása. Harmadik lépésként következik a technikailag elkészült szolgáltatás tesztelése a telepítés koordinátora és az ügyfél technikai kapcsolattartó közreműködésével.
  - A Szolgáltató és az Előfizető közötti összeköttetés kiépítése és a hálózati beállítások után kezdődhet a szolgáltatás tesztelése (éles próba) a Szolgáltató ügyfélszolgálati és/vagy telepítés koordinátora, valamint az Előfizető technikai kapcsolattartójának közreműködésével.
  - A telepített rendszer éles próbája legalább 48 óra, ezen időszakon belül az Előfizető leteszteli a műszaki adatlapon megjelölt hálózati beállítások megfelelő működését.
- (4) A Felek az egyedi előfizetői szerződésben jogszabály alapján, illetőleg az Előfizető javára közös megállapodás alapján a jelen általános szerződési feltételekben foglaltaktól eltérően is megállapodhatnak. [Eht. 127. § (3,4)]
- (5) A szolgáltatás igénybevétele az előfizetői szerződés létrejöttével és az előfizetői szerződésben meghatározott egyéb feltételek teljesítésével valósul meg.
- (6) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint az általános szerződési feltételek előírásainak megfelelően megkötött előfizetői szerződés alapján, az abban rögzített módon az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. [Eht. 128. § (3)]
- (7) A Szolgáltató köteles egyértelműen feltüntetni [Eht. 128. § (4)]:
- a) az előfizetői szerződésben az áru és szolgáltatás továbbértékesítésének lehetőségét, és
  - b) az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.
- (8) A Szolgáltató vállalja, hogy a 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás biztosításának esetén a szerződés aláírását követően megkezdzi a szolgáltatást, amennyiben:
- az Előfizető oldalán a szükséges műszaki feltételek, csatlakozási felületek biztosítva vannak,

- a szolgáltatást és a WLAN szerződést az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán: 06-30/9303030 a WLAN szerződés jelszó és a WLAN azonosító ellenében beaktiváltatja a sikeres telepítést követően,
- az Előfizető gondoskodik a WLAN végberendezés energia-ellátásáról és a WLAN végberendezés megfelelő, előírt klímaviszonyairól és elhelyezésének lehetőségéről.

A hozzáférés létesítésének alapfeltétele minden esetben, hogy Előfizető folyószámláján tartozás ne mutatkozzon.

Amennyiben Szolgáltató biztosítja a WLAN végberendezést az Előfizető részére, a telepítés folyamata a következő:

- Első lépésként biztosítani kell a Szolgáltató és az Előfizető közötti összeköttetést, majd az összeköttetés kiépítése után következik a WLAN hálózati beállítások konfigurálása.
- A Szolgáltató és az Előfizető közötti összeköttetés kiépítése és a hálózati beállítások után történhet a szolgáltatás aktiválása, majd azt követően az első belépés (éles próba) a Szolgáltató telepítője közreműködésével.
- A számítógép konfigurálása minden esetben az Előfizető feladata.

### **3.2.3. A jogviszony szünetelése**

- (1) Az Előfizető kérésére a jogviszony nem szüneteltethető.
- (2) A 2.1.1.3., 2.1.2.4. és a 2.1.3. pontban leírt szolgáltatás esetében a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás folyamatos jellegére tekintettel a jogviszony – szolgáltatási díj fizetése nélküli – szüneteltetésére nincs lehetőség, kivéve a 3.3.1. (5) szerint.

### **3.2.4. Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele**

- (1) A Szolgáltató nem végez ellenőrzési és hibaelhárítási tevékenységet a szolgáltatási hozzáférési ponton a 2.1.1.2., 2.1.1.4., 2.1.1.5. és 2.1.1.7. pontokban leírt Internet szolgáltatások vonatkozásában és elhárításában.
- (2) Az Internet szolgáltatás végberendezései ellenőrzésének és hibaelhárításának a lehetővé tételét az Előfizetőnek kell biztosítani.
- (3) A 2.1.1.3., 2.1.2.4., 2.1.3. és a 2.1.1.12. pontban leírt szolgáltatás esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató szakemberei számára folyamatos bejutási lehetőséget biztosítani a telephelyeire, a Szolgáltató által telepített hírközlő berendezések karbantartása, és hibaelhárítás céljából, valamint szükség esetén segítséget nyújtani a hiba behatárolásában, és elhárításában.
- (4) A Szolgáltató szakemberei az Előfizető kíséreljével, vagy az általa kiállított igazolással juthatnak be a helyszínekre.
- (5) Amennyiben az Előfizető a telephelyeire való bejutást bármely okból késlelteti, a Szolgáltató által - az előfizetői szerződésben - vállalt hibaelhárítási, illetve javítási idők a késedelem idejével meghosszabbodnak.

- (6) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatásnál, amennyiben a Szolgáltató által biztosított WLAN hálózat meghibásodik, akkor Szolgáltató saját hatáskörében kijavítja a hibát.

Amennyiben a hibabejelentés során egyértelművé válik, hogy nem a Szolgáltató WLAN hálózatában van a hiba, abban az esetben Szolgáltató szerelője 4 napon belül kimegy az Előfizetőhöz, azonosítja és elhárítja a hibát.

Amennyiben megállapítható, hogy az Előfizető hibájából keletkezett a hiba, akkor Szolgáltató jogosult az elvégzett hiba javítási költségét kiszámlázni az Előfizető részére.

Szolgáltató nem vállal garanciát a nem általa biztosított WLAN végberendezési eszközökért és ebben az esetben a szolgáltatás minőségéért.

### **3.2.5. A használat átengedése más részére**

- (1) Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át.
- (2) A 2.1.1.3., 2.1.2.4. és 2.1.3. pontban leírt szolgáltatás esetén, amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás használatát harmadik személynek (Számalfizető) át kívánja engedni, az csak az egyedi előfizetői szerződés olyan módosításával lehetséges, amelyben mindhárom fél (Szolgáltató, Előfizető, Számalfizető) megállapodik.
- (3) A Felek az egyedi előfizetői szerződésben egyéb feltételekben is megállapodhatnak.

### **3.2.6. A hozzáférés jogosulatlan átengedése**

- (1) Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át. Amennyiben azt mégis megteszi, úgy a Szolgáltató jogosult az Internet szolgáltatás felmondására.
- (2) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy 2.1.2.4. pontban ismertetett IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontján keresztül bármilyen más, a 2.1.2.4. pontban leírttól eltérő forgalom (belföldi vagy nemzetközi) továbbítása az Előfizető részéről jelen általános szerződési feltételek súlyos megsértésének és ezzel az előfizetői szerződés megszegésének minősül.
- (3) Amennyiben a hozzáférés jogosulatlan átengedése a 2.1.1.3., 2.1.2.4. és 2.1.3. pontban leírt szolgáltatások esetén következik be, akkor a következmények viselése tekintetében az Előfizető teljes anyagi és kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú felmondására, valamint kötelezheti az Előfizetőt a telepítési díj és a leszerelési költség megfizetésére, valamint a havi előfizetési és forgalmi díjakból adott kedvezmények megfizetésére, illetve az adott szerződésszegő magatartás miatt felmerülő kárt is lehet érvényesíteni.

### **3.2.7. Előfizetői hozzáférés viszonteladásának feltételei**

- (1) Előfizető kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén jogosult harmadik személy részére a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást továbbértékesíteni.

### 3.2.8. Kártérítés

- (1) Az előfizetői szerződésben vállaltak nem, vagy nem megfelelő teljesítése esetén a másik félnek okozott károkat a Felek kötelesek megtéríteni.
- (2) A Szolgáltató esetleges hibás vagy késedelmes teljesítése esetén az Előfizető vagyonában bekövetkezett értékcsökkenésért felel, kivéve, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató nem téríti meg:
  - a) az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást, vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges,
  - b) a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható.

### 3.3. Az előfizetői szerződés módosítása és feltételei

- (1) Az Előfizető az általános szerződési feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben módosíthatja. A Szolgáltató a módosításról az előfizetőt írásban értesíti (lásd: 3.3.5. pont (3) bekezdés).
- (2) A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.
- (3) Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondottnak tekinti.
- (4) A 2.1.1.3., 2.1.2.4. és 2.1.3. pontban leírt szolgáltatás esetében a Felek a szerződést közös megegyezéssel bármikor írásban módosíthatják.

#### 3.3.1. A szolgáltatás - hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása

- (1) A szolgáltatás - hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása a 2.1.1.2., 2.1.1.4., 2.1.1.5. és 2.1.1.7. pontokban leírt Internet szolgáltatásokra nem értelmezhető.
- (2) A 2.1.1.3., 2.1.2.4., 2.1.3. és a 2.1.1.12. pontban leírt szolgáltatás esetében az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési pont(ok) földrajzi helyében bekövetkező változás szerződésmódosításnak minősül, melyre közös megegyezéssel van lehetőség, az ebben a körben felmerült költségek az Előfizetőt terhelik.
- (3) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató a 2.1.1.3., 2.1.2.4. és 2.1.3. pontban ismertetett szolgáltatások esetén földrajzi szolgáltatási területén belül, a 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatásnál pedig a 14. számú melléklet szerinti WLAN ellátottsági területein belül, az Előfizető kérésére – szerződésmódosítás alapján – megváltoztatja (áthelyezés), az áthelyezést a kérelem beérkezését követően 30 napon belül teljesíti. [Eszr. 7. § (1)]

- (4) Amennyiben a 2.1.1.3., 2.1.2.4., 2.1.3. és a 2.1.1.12. pontban ismertetett szolgáltatás esetén az áthelyezési kérelem végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az értesítési határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak. [Eszr. 7. § (2)]
- (5) A 2.1.1.3., 2.1.2.4., 2.1.3. és a 2.1.1.12. pontban ismertetett szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. [Eszr. 7. § (3)]
- (6) Amennyiben az igénybevétel helyének címezése változik meg, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak azt 15 napon belül bejelenteni. Ha az Előfizető ennek nem tesz eleget, köteles az ezzel kapcsolatosan felmerült kárt a Szolgáltatónak megfizetni.
- (7) A végpontáthelyezés esetében fizetendő egyszeri díjakra vonatkozó feltételek: A havi díjakat az újonnan létrejövő összeköttetések és előfizetői hozzáférési pontok alapján kell fizetni. Épületen belüli végpontáthelyezés esetén áthelyezési díjat kell fizetni.
- (8) Épületen kívüli végpontáthelyezés során az újonnan létesítendő összeköttetés aktuális egyszeri díjának teljes egészét kell megfizetni.
- (9) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás esetén a szolgáltatási végpont áthelyezéséért a 12. számú mellékletben meghatározott egyszeri áthelyezési díjat kell fizetni.

### **3.3.2. Előfizetői adatok módosítása**

- (1) Az Előfizető köteles az igénybejelentéskor, illetve az előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltatóval közölt adataiban bekövetkező, az Előfizető érdekkörében keletkezett esetleges változásokat a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni.
- (2) A változások bejelentésének elmulasztásából eredő károkért az Előfizető felel.
- (3) Az előfizető által bejelentett adataiban történt változást a Szolgáltató az előfizető által tett bejelentést és az adatváltozás tényének igazolását követő 30 napon belül átvezeti.

### **3.3.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások**

- (1) A Szolgáltató és az Előfizető kötelesek egymást minden olyan körülményről haladéktalanul tájékoztatni, ami a szolgáltatás nyújtása, illetve igénybevétele során meghatározó lehet.
- (2) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató érdekkörében felmerülő változtatások nem jelenthetnek Előfizető számára a szerződéskötéskor megállapított feltételekhez képest kedvezőtlenebb körülményeket, ide nem értve a szolgáltatás díjának időközönkénti módosítását, amely a Szolgáltató joga.

### 3.3.4. Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

- (1) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását köteles a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni, az ennek esetleges elmulasztása miatt a Szolgáltatót ért károkért az Előfizető felel. [Eszr. 18. § (2)]

### 3.3.5. Az előfizetői szerződés módosítása

- (1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. [Eht. 132. § (1)]
- (2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben foglaltakat egyoldalúan módosítani az alábbi esetekben [Eht. 132. § (2)]:
  - a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
  - b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
  - c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja (pl.: igénybevétel feltételei, minőségi célértékek változnak).
- (3) A Szolgáltató az általános szerződési feltételek egyoldalú módosításáról az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. [Eht. 132. § (4)]
- (4) Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. [Eht. 132. § (5)]
- (5) A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosítását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal nyilvánosságra hozza, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé teszi. [Eht. 130. § (3)]
- (6) A Szolgáltató nem köteles az Előfizetőket előre értesíteni, ha az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. [Eht. 132. § (6)]
- (7) Az Előfizető részéről a szolgáltatás módosításának elfogadására vonatkozó nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. [Eht. 132. § (8)]
- (8) Az általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítés tartalmazza a következőket [Eszr. 5. § (1)]:
  - a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
  - b) a módosítások lényegének rövid leírását;
  - c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
  - e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
  - f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
  - g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.
- (9) A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak a jelen általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). [Eht. 133. §]
- (10) Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. [Eszr. 6. § (1)]
- (11) Az átírásért az Előfizető díjat nem fizet, kivéve azokat az eseteket, amikor a 2.1. pontban részletezett szolgáltatások nyújtása kapcsán bérelt vonal létesítésére kerül sor, amikor is az átírás díjára a béreltvonali szolgáltatás általános szerződési feltételei az irányadók.
- (12) Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 nap alatt teljesíti. [Eszr. 6. § (2)]
- (13) Az átírási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja. [Eszr. 6. § (3)]
- (14) Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Üzletszabályzat és az ÁSzF-ek megfelelő, illetve az előfizetői szerződés módosításáról szóló rendelkezései szerint az Előfizető által megadott adatok alapján nála nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint annak elérhetőségén közös megegyezéses ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. Ha az előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, azonban a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, akkor ez, mint ráutaló magatartás az ajánlat elfogadásának minősül.

### 3.3.6. Változás az Előfizető személyében

- (1) Az Előfizető nem jogosult az előfizetői Szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni.
- (2) Természetes személy Előfizető elhalálása esetén, az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő okirattal történő igazolásakor a Szolgáltatónál haladéktalanul bejelentést tenni köteles. Nem természetes személy jogutóddal történő megszűnése esetén a bejelentési kötelezettség a jogutódlás bírósági regisztrálását követően szintén azonnali. A Szolgáltató az örökös, illetve jogutód kérésére az előfizetői Szerződést az örökös (több örökös esetén valamely örökös), illetve a jogutód nevére díjmentesen átírja, kivéve azokat az eseteket, amikor a 2.1. pontban részletezett szolgáltatások nyújtása kapcsán bérelt vonal létesítésére kerül sor, amikor is az átírás díjára a béreltvonali szolgáltatás általános szerződési feltételei az irányadók.

- (3) Az átírás eredményeképpen az átírás napjától az örökös, illetve a jogutód válik az előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé. Az átírás jogkövetkezmenyei az átírás napján azonnal hatályba lépnek.

### 3.4. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

#### 3.4.1. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

3.4.1.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérése alapján

- (1) A 2.1.1.2. pont (2) a) alpontjában, és a 2.1.1.6. pontban leírt szolgáltatások esetén az Előfizető szüneteltetheti a szolgáltatást, de ennek nincs jogkövetkezmenye, mivel a t-email alap és T-Mobile HotSpot szolgáltatások esetén nincs havidíj. A Szolgáltató ezért nem vizsgálja az Előfizető szolgáltatás szüneteltetését.
- (2) A 2.1.1.2. pont (2) b) alpontjában, a 2.1.1.3., 2.1.1.5., 2.1.2.4. és 2.1.3. pontokban ismertetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szünetelteti:
- A szünetelés kérhető leghosszabb ideje 6 hónap.
  - Az Előfizető kérésére történt szünetelés időtartamára az egyéni Előfizető 10 %-kal csökkentett díjat fizet, nem egyéni előfizető a határozott idejű szerződés időtartamától függően az alábbi táblázat részletezése szerinti csökkentett díjat fizeti:

	A határozott idejű szerződés időtartama		
	Legfeljebb 2 éves	3 éves	4 vagy annál több éves
<b>Szüneteltetési idő</b>	3 hónap	5 hónap	7 hónap
<b>Díjcsökkenés mértéke</b>	1,2,3. hónap: 20%	1,2,3. hónap: 20% 4,5. hónap: 15%	1,2,3. hónap: 20 % 4,5. hónap: 15% 6,7. hónap: 10%

- (3) A 2.1.1.4. pontban leírt szolgáltatás esetén a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére kizárólag azzal a feltétellel szünetelteti, hogy a 2.1.1.4. pontban leírt szolgáltatásra előfizetői szerződéssel rendelkező cég minden dolgozójának minden mobil irodai szolgáltatását szünetelteti. Az előfizetői szerződéssel rendelkező cégen belül nem lehet egyenként, dolgozónként, illetve osztályonként szüneteltetni a mobil irodai szolgáltatásokat.

	A határozott idejű szerződés időtartama		
	1 éves	2 éves	3 vagy annál több éves
<b>Szüneteltetési idő</b>	2 hónap	3 hónap	5 hónap

<b>Havi csökkenésének mértéke</b>	1,2. hónap: 20%	1,2. hónap: 20%	1,2. hónap: 20%
		3. hónap: 17%	3,4,5. hónap: 15%

- (4) A 2.1.1.7. pont szerinti szolgáltatás szüneteltetése megengedett. Előfizetőnek az adott hónapra vonatkozó felfüggesztési kérelmét az azt megelőző hónap utolsó napjáig kell Szolgáltatónak eljuttatnia.

A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetése alatt havidíjat nem számol fel.

A szolgáltatás visszakapcsolása díjmentes. Előfizetőnek az adott hónapra vonatkozó szolgáltatás újraaktiválási kérelmét az azt megelőző hónap utolsó napjáig kell Szolgáltatónak eljuttatnia.

- (5) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatást az Előfizető maximum 6 hónapig szüneteltetheti. Ezalatt a szolgáltatás havidíját a Szolgáltató nem számlázza az Előfizető számára. Amennyiben az Előfizető igénybe veszi a Szolgáltató által biztosított végberendezést, akkor a végberendezés havidíját a felfüggesztés időszaka alatt is számlázza az Előfizető részére. Visszakapcsoláskor Szolgáltató egy egyszeri visszakapcsolási díjat (lásd 12. számú melléklet) kiszámláz az Előfizető részére.

#### 3.4.1.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt

- (1) A 2.1.1.3. pontban és a 2.1.2.4. pontban ismertetett szolgáltatás esetén, amennyiben a bérelt vonalat a Szolgáltató biztosítja, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás keretében nyújtott összeköttetéseket szüneteltetni [Eht. 136. § (1)]
- a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt az előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző - előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg;
  - előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
  - a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- (2) A 2.1.3. pont szerinti szolgáltatás vonatkozásában.
- GPRS adatátviteli szolgáltatás** biztosításának esetén:
    - A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást karbantartás céljából szüneteltetni. Szolgáltató a tervezett karbantartás előzetesen egyeztetett időpontjáról az esedékesség előtt írásban értesíti a Megrendelőt, ami nem haladhatja meg az esetenkénti hat (6) órát.
    - A szolgáltatás karbantartás célú szüneteltetése a jogviszony folytonosságát nem érinti.
  - Béreltvonali szolgáltatás** biztosítása esetén a Béreltvonali szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek 3.4.1.1. pontja alkalmazandó.

- (3) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. [Eht. 136. § (3)]
- (4) A karbantartási célú szolgáltatásszünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.
- (5) A tervezett karbantartások miatti szolgáltatási szünetek esetén az Előfizető reklamálásának nincs joga.

### **3.5. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

#### **3.5.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása és adatsebességlassítás**

- (1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult [Eht. 137. § (1)]:
  - a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
  - b) a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
  - c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.
- (2) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a fentiek szerinti korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha a korlátozás indoka megszűnt. [Eht. 137. § (4)]
- (3) Tekintettel a 3.5.1.(1) albekezdésre a 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatást Szolgáltató átmenetileg felfüggeszti abban az esetben, ha Előfizető Mac címe nem egyezik meg a Szolgáltató WLAN rendszere által eltárolt Mac címmel. A Mac cím felülírása nem megengedett az Előfizető által. Felfüggesztés esetén az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatát felhívhatja és WLAN jelszó ellenében újraaktiválhatja a szolgáltatást, amennyiben visszaírta az eredeti Mac címet.
- (4) A Szolgáltató Internet hozzáférés szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt korlátos hálózati erőforrások felhasználására (elsősorban rádióspektrum) épül. Ezeknek a korlátos erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív felhasználói tapasztalatokat eredményezhet a szolgáltatás igénybevétele során. A korlátos hálózati erőforrások túlzott igénybevétele leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembevételével az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a korlátlan

adatmennyiséget biztosító opció esetén az adatsebesség – időszakos, vagy állandó – lassítására. A lassítás nem jelenti a letölthető adatforgalom mennyiségének korlátozását. Fájlcserélő, fájlmegosztó vagy egyéb nagy mennyiségű adat továbbítására szolgáló alkalmazás túlzott mértékű használata esetén a Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális terheltségétől függően lassíthatja az adatforgalmat. A lassítás esetén sem csökkenhet a sebesség jelen ÁSZF 18. mellékletében a 3G (R99) technológiára vállalt le és feltöltési sebesség célérték alá az esetek 80%-ban. Szolgáltató a hálózat túlzott mértékű használatának minősíti, ha az Előfizető adatforgalma hét egymást követő naptári nap alatt meghaladja a 20 GB-ot. Túlzott mértékű használat esetén a Szolgáltató jogosult 14 napra az Előfizető letöltési sebességét lassítani.

### 3.5.2. Vis maior

- (1) Az Előfizető és a Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén az előfizetői szerződésben rögzített kötelezettségeik nem-teljesítésének vagy részleges nem-teljesítésének a felelőssége alól csak olyan mértékben és olyan időtartam erejéig mentesül, amilyen mértékben és amilyen hosszú ideig a teljesítését vis maior, így háború, polgári felkelés, terrorcselekmény, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa, tűz, robbanás, szükségállapot vagy bármely egyéb hasonló, elháríthatatlan helyzet számottevően akadályozza, vagy lehetetlenné teszi. [Eht. 136. § (1) b)]
- (2) A vis maiorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik felet az eseményről értesíteni, valamint tájékoztatni annak várható tartamáról és az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésére gyakorolt hatásáról.

## 3.6. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

### 3.6.1. Az előfizetői szerződés felmondása, megszüntetése

#### 3.6.1.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

- (1) Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklási kötelezettség nélkül bármikor írásban felmondhatja, 8 napos felmondási határidővel. [Eht. 134. § (1)]
- (2) A 2.1.1.3. pont és a 2.1.2.4. pontban ismertetett szolgáltatás esetén az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélkül – 8 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani.
- (3) A szerződésnek az Előfizető részéről történő felmondása esetén a Szolgáltatót díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli.
- (4) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben foglalt határozott idő lejárta előtt felmondja az előfizetői szerződést, akkor a Szolgáltatónak joga van az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbért felszámolni.
- (5) Az Előfizető az előfizetői szerződést azonnali hatályú rendkívüli felmondással – kötbér megfizetése nélkül – mondhatja fel, ha:

- a) a szolgáltatás kiesés időtartama egy adott összekötetésben bármely 2 hónapos időszak alatt két alkalommal, vagy bármely 6 hónapos időtartam alatt három alkalommal meghaladja a 8 (nyolc) órát,
  - b) a szolgáltatás minősége az előfizetői szerződésben rögzített kritériumoknak ismételten nem felel meg és a Szolgáltató az Előfizető írásbeli felszólítására sem tesz eleget a szerződésben vállaltaknak.
- (6) Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseteit a 3.3.5. pont részletezi.
- (7) Előfizető a 2.1.3. pont szerinti szolgáltatás esetén a szolgáltatási szerződést azonnali hatályú rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha a szolgáltatás minősége a szolgáltatási szerződésben rögzített kritériumoknak ismételten nem felel meg és a Szolgáltató az Előfizető írásbeli felszólítására sem tesz eleget a szerződésben vállaltaknak.
- (8) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás esetében a kedvezményes áron megkötött 2 éves elkötelezettséggel járó előfizetés lejárat előtti felmondása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag belépési és havidíja, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag belépési és havidíja között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.
- (9) Szolgáltató 2008. december 1-jei hatállyal új T-Mobile Internet Fix díjcsomagokat vezet be, amelyek esetében 1 éves elkötelezettséggel jár a kedvezményes díjak igénybevételének lehetősége. Az 1 éves elkötelezettséggel járó előfizetés lejárat előtti felmondása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbért megfizetni. A 12. számú melléklet 2/2.3. pont szerinti díjcsomagok 2008. december 1-jétől lezárásra kerülnek, a meglévő előfizetők számára érvényben maradnak, de ezen csomagok 2008. december 1-től már nem választhatók. Szolgáltató az új díjcsomagokra való ingyenes átváltás lehetőségét biztosítja Előfizetőinek.

#### 3.6.1.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

- (1) Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel felmondja, ha:
- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, [Eht. 134. § (6) a)]  
Ilyen esetek a következők:
    - aa) az Előfizető nem tartja be a műszaki, illesztési feltételeket.
    - ab) az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül bizonyíthatóan próbálkozást tesz a Szolgáltató belső informatikai rendszeréhez történő hozzáférésre, valamint nem megengedett (cracker) tevékenységet végez a Szolgáltató, vagy Szolgáltató ügyfeleinek hálózata viszonylatában.

Amennyiben az előfizetői szerződés ilyen okból kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Általános Felügyeleti Igazgatósága Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén.

Amennyiben az ügyfél a szerződésszegést 15 napon belül megszünteti, úgy a szerződés felmondására nem kerül sor, azonban az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Általános Felügyeleti Igazgatósága Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén.

A szerződésszegés után Szolgáltató a kedvezményeket megvonja és a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Általános Felügyeleti Igazgatósága Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás lép életbe.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, [Eht. 134. § (6) b)]
- c) a 3.2.7. pontban foglaltak Előfizető részéről történő megszegése esetén, különösen amennyiben az Előfizető magát jogosulatlanul távközlési szolgáltatóként tünteti fel. [Eht. 127. § (2) bek. értelmében]

Ennek az esetnek minősül, ha az Előfizető a 2.1.2.4. pontban ismertetett IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontján keresztül bármilyen más, a 2.1.2.4. pontban leírttól eltérő forgalmat (belföldi vagy nemzetközi) továbbít Szolgáltató hálózatába.

Amennyiben az előfizetői szerződés ilyen okból kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Általános Felügyeleti Igazgatósága Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén.

Amennyiben az ügyfél a szerződésszegést a felmondási értesítés kézbesítését követően 15 napon belül megszünteti, úgy a szerződés felmondására nem kerül sor, azonban az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Általános Felügyeleti Igazgatósága Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén.

A szerződésszegés után a Szolgáltató a kedvezményeket megvonja és a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Általános Felügyeleti Igazgatósága Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás lép életbe.

- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja. [Eht. 134. § (6) d)]

Ennek az esetben minősül, ha az előfizető a 2.1.4.3.2. pontban leírt esetben az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény 14. § (2) bekezdésének megsértésével használja a szolgáltatást, ezért a Szolgáltató jogosult ugyanezen törvény 7. § szerint az elektronikus levelezési cím használatát letiltani, továbbá az Eht. 134. § (6) bekezdés d. pontja szerint az előfizetői szerződést (t-email) rendkívüli felmondással, 15 napos felmondási idővel felmondhatja, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólítása ellenére továbbra is rosszhiszemű kéretlen levél küldésre használja a Szolgáltatást, azaz a Szolgáltató forgalmi mérései alapján az Előfizető tömegesen küld az e-mail fiókjából kéretlen leveleket.

- (2) A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. [Eht. 134. § (7)]
- (3) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. [Eht. 134. § (4)]
- (4) A felmondás tartalmazza az alábbiakat [Eht. 134. § (5)]:
  - a) a felmondás indokát, és
  - b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
  - c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a felmondási idő alatti szerződésszegés megszüntetésének az előfizetői szerződésre gyakorolt hatásáról.
- (5) <sup>8</sup>
- (6) Az Internet Előfizető az információs szolgáltatókra érvényes jogszabályok és irányelvek tartalmát köteles megismerni, az abban foglalt előírásokat kötelező érvénnyel betartani (lásd 6. számú melléklet) Az Internet Előfizető kötelezi magát arra, hogy csak olyan információt tesz közzé, melyek nem ütköznek sem a Magyar Köztársaság törvényeibe, sem az általánosan elfogadott erkölcsi és etikai normákba. Az Előfizető tartózkodik a Szolgáltató jó hírnevét csorbító, azt előnytelen színben feltüntető, vagy a Szolgáltató szolgáltatásait Előfizető más Előfizető, vagy leendő Előfizető megfélemlítésére alkalmas szövegek elhelyezésétől.

---

<sup>8</sup> Hatálytalan: 2009. VI. 1-től.

- (7) A Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondja, amennyiben az Internet Előfizető az információszolgáltatókra érvényes jogszabályok és irányelvek előírásait (lásd 6. számú melléklet) megszegi.
- (8) A 2.1.1.11. pont szerinti szolgáltatás esetén, a Szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondja, ha az Előfizető bármely 3 egymást követő hónapban 100 MB-ot meghaladó e-mailes és/vagy internetes adatforgalmat generál a blackberry.net apn-en keresztül. A korlátozás csak a BlackBerry Instant E-mail szolgáltatásban foglalt 100 MB adatforgalomra vonatkozik, nem vonatkozik más, külön vásárolt Net /Mobilinternet (MICS) adatdíjsomagra.

### 3.6.2. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése

- (1) Az Előfizető megszegi a szerződést, ha a Szolgáltató felszólítása ellenére az előfizetői szerződésben vállaltakat nem teljesíti.
- (2) A Szolgáltató az esetleges szerződésszegés jogkövetkezményeként jogosult a szolgáltatás nyújtását beszüntetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

### 3.6.3. A határozott idejű szerződés megszűnése

- (1) A határozott időre kötött előfizetői szerződés automatikusan megszűnik a határozott idő elteltével, illetve a Felek megszüntetésre vonatkozó közös megegyezése alapján.
- (2) A határozott időre kötött előfizetői szerződést a határozott idő eltelte előtt bármelyik fél csak olyan okból mondhatja fel, ami határozatlan idejű szerződés esetén az azonnali hatályú felmondás alapjául szolgálhatna.
- (3) Az Előfizető jogosult a határozott idejű szerződést indoklás nélkül - 15 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani. Ebben az esetben az Előfizető köteles az igényének megfelelően kiépített előfizetői hozzáférési pontok létesítésének teljes költségét és az esetlegesen meglévő díjtartozását megtéríteni a Szolgáltatónak.
- (4) Amennyiben Előfizető a 2.1.3. pont szerinti szolgáltatás esetén 15 napos felmondási idővel mondja fel az előfizetői szerződést, úgy:
  - a) **GPRS adatátviteli szolgáltatás** biztosításának esetén:

Előfizető kötbér jogcímén köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a 17. számú mellékletben (díjszabás) szereplő központi dedikált APN szolgáltatás havi díjának a szerződés megszűnéséig hátralévő időre vonatkozó részarányos összegét az egyedi előfizetői szerződés megszűnésétől számított 1 hónapon belül;
  - b) **Béreltvonali szolgáltatás** biztosítása esetén a szerződés megszűnésének szabályai a Béreltvonali ÁSzF 3.6.3. pontjának megfelelőek.
- (5) Megszűnik az előfizetői szerződés, ha az Előfizető ellen csőd, vagy felszámolási eljárás indul, annak kihirdetése napján. Ez az eset jogkövetkezményeit tekintve megegyezik a (3) bekezdésben leírttal, az Előfizető köteles az igényének megfelelően kiépített előfizetői hozzáférési pontok létesítésének teljes költségét és az esetlegesen meglévő díjtartozását megtéríteni a Szolgáltatónak.
- (6) Az előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 24 óra.

### **3.6.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

- (1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Felek közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
- (2) Megszűnik továbbá a szerződés az Előfizető rendes, vagy bármelyik fél rendkívüli felmondása, vagy valamelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén.

### **3.6.5. A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

- (1) A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megszűnése esetén díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, kivéve, ha az Előfizetőnek a szerződés megszűnésekor túlfizetése van.
- (2) Ebben az esetben a visszatérítés csak a túlfizetésre vonatkozik.
- (3) Az előfizetői szerződésben a Felek közös megegyezéssel eltérhetnek az itt rögzítettektől.

## **3.7. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **3.7.1. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés**

- (1) Az Előfizető által bejelentett, és a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában előforduló valószínűleg bizonyult hiba javítására vállalt kötelezettségének nem teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért fizet, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. [EsZR. 12. § (3)]
- (2) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. [EsZR. 12. § (4)]
- (3) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a (2) bekezdés szerinti kötbér felét fizeti. [EsZR. 12. § (5)]
- (4) A 2.1.1.3., 2.1.2.4. és 2.1.3. pontban ismertetett szolgáltatás esetén az átírási, és áthelyezési kérelem teljesítésére meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás, illetőleg áthelyezés díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás, illetőleg áthelyezés díjával megegyező összegű kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás, illetőleg áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváírja. [EsZR. 6. § (3), 7. § (4)]

### 3.7.2. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

- (1) Az Előfizető a szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszával a Szolgáltatón kívül a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala területileg illetékes Igazgatóságaihoz, vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat, ha a szolgáltató állásfoglalását vitatja (lásd 10. számú melléklet).
- (2) Az Előfizető bejelentéssel élhet a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, ha megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, valamely intézkedése, vagy ennek elmulasztása következtében jogszabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye fennáll. [Eht. 126. § (2)]
- (3) A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele során együttműködnek és esetleges vitákat tárgyalásos úton kísérik meg rendezni.
- (4) Ennek eredménytelensége esetében alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti Bíróság illetékességének.
- (5) Az előfizetői szerződésben a Felek a Bíróság illetékesség tekintetében eltérően is megállapodhatnak.

## 3.8. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

### 3.8.1. A végberendezések típusai, beszerzési módjai

- (1) A szolgáltatás igénybevétele történhet bármilyen megfelelőségi jelöléssel rendelkező, adatátvitelre alkalmas GSM mobil vagy vezetékes telefonkészülék alkalmazásával. A szolgáltatás szempontjából végberendezésnek tekinthető, megfelelőségi jelöléssel rendelkező interfész a kereskedelmi forgalomban kapható.
- (2) A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen tájékoztatja a szükséges eszközökről, azonban nem köteles az Előfizető berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.
- (3) A Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.
- (4) A 2.1.1.3. és a 2.1.2.4. pontokban leírt szolgáltatások esetén a különböző megoldásoktól függően előfizetői végberendezésnek minősülhet:
  - a távbeszélő alközpont,
  - az útvonalválasztó adathálózati berendezéssel (router) összekapcsolt távbeszélő alközpont,
  - az útvonalválasztó adathálózati berendezés (router).
- (5) <sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Hatálytalan: 2009. VI. 1-től.

- (6) Az Előfizető abban az esetben jogosult a végberendezés csatlakoztatására, ha a végberendezés működési jellemzői nem térnek el a 2.2. pontban rögzített szabvány előírásaitól és az Előfizető a Szolgáltató GSM 900 és DCS 1800 rendszerű integrált, nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásának Előfizetője.
- (7) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás használatához szükség van az Előfizetőnél telepített eszközre (wlan bridge). Az eszköz vagy a 2.4GHz-es ISM vagy az 5.6 GHz-es sávban működik, annak függvényében, hogy az adott településen Szolgáltató milyen frekvenciasávon biztosítja a szolgáltatást. Az eszköz vezeték nélküli Internet hozzáférést biztosít a bázisállomáson telepített központi rádiós berendezésen keresztül (Access Point), mely az alábbi szabványokban definiált specifikációknak tesz eleget:
  - IEEE (Institute for Electrical and Electronic Engineers)
    - 802.11b (11 Mbit/sec) és
    - 802.11g (54 Mbit/sec) (2.4 GHz-es eszköz esetén), vagy
    - 802.11a (54 Mbit/sec) (5.6 GHz-es eszköz esetén).
- (8) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatásnál az Előfizető a wlan bridge-hez 802.3u 10/100 Ethernet szabványú interfészen csatlakozik.

A wlan bridge tápellátása a IEEE802.3af (Power-over-Ethernet) szabványnak felel meg.
- (9) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatásnál a központi és a kliens vezeték nélküli berendezések antennáin 2.4 GHz használata esetén maximálisan 100 mW EIRP a kisugárzott teljesítmény szintje, mely megfelel a 802.11b/g szabványokban foglalt 20dBm szintnek, 5.6 GHz-es sáv használata esetén maximálisan 1 W EIRP a kisugárzott teljesítmény szintje, mely megfelel a 802.11a szabványban foglalt 30dBm szintnek.
- (10) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás havidíja nem tartalmazza a WLAN végberendezési eszköz díját és szerelési költségeit. A végberendezés igénylése opcionális.
- (11) A Szolgáltató megfelelő WLAN végberendezést biztosít havi bérleti díj ellenében az Előfizető részére.
- (12) Amennyiben az Előfizető nem tart igényt a Szolgáltató által biztosított végberendezésre, akkor a Szolgáltató nem vállal garanciát a szolgáltatás minőségére.

### **3.8.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

- (1) A szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető saját érdekkörében köteles biztosítani a rendeltetésszerű használat és az üzemképesség feltételeit.
- (2) A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.
- (3) A 2.1.1.3. pontban és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatás esetén az Előfizető köteles biztosítani a végberendezések rendeltetésszerű használatát, a folyamatos üzemeltetéshez szükséges feltételeket.

- (4) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatást csak olyan WLAN végberendezési eszközzel tudja a Szolgáltató a vállalt szolgáltatási szinten működtetni, melyeket a Szolgáltatótól bérel az Előfizető.
- (5) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatásnál az Előfizetőnek biztosítani kell az elektromos hálózatot a WLAN végberendezés üzemeltetéséhez (tápellátás, konnektor).
- (6) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás WLAN végberendezési eszközei a Szolgáltató tulajdonát képezik, azokon semmilyen konfiguráció nem végezhető. A WLAN végberendezési eszköz megrongálása esetén a Szolgáltató a javítás költségeit kiszámlázza az Előfizetőnek. Amennyiben a WLAN végberendezési eszköz javíthatatlanul megrongálódott, vagy ellopták, akkor kárfelvételi jegyzőkönyvet állít ki a Szolgáltató és 40.800 Ft-ot kiszámláz az Előfizető részére, ami fedezi az eszköz beszerzési-, illetve leszerelési költségeit.

## 4. Az előfizetői szolgáltatások díja

### 4.1. Díjfizetés

- (1) Az Előfizető köteles a jelen általános szerződési feltételek alapján közte és a Szolgáltató között létrejött egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerinti díjfizetésre, jelen általános szerződési feltételek 4. pontjában és az 5. számú mellékletben, a 7. számú mellékletben, a 8. számú mellékletben, a 12. számú mellékletben, és a 13. számú mellékletben foglaltak szerint.
- (2) A Domino szolgáltatás esetén az Előfizető a díjakat előre fizeti.
- (3) Késedelmes díjfizetés esetén a Szolgáltató késedelmi kamatra jogosult. A késedelmi kamat mértéke a mindenkori jegybanki kamat.
- (4) A 2.1.1.3., 2.1.1.4., 2.1.1.5., 2.1.1.7., 2.1.2.4. és a 2.1.1.12. pontban leírt szolgáltatások esetén az Előfizető köteles a jelen általános szerződési feltételek alapján a közte és a Szolgáltató között létrejött egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerinti díjfizetésre.

### 4.2. Számlázás módjai és a díjbeszedés

- (1) A Szolgáltató a fizetendő díjat az Előfizető részére havonta legalább egy alkalommal postai úton megküldött számlában közli.
- (2) A Szolgáltató a forgalmi díjakat utólag számlázza.
- (3) A fizetési határidőket a számla tartalmazza.
- (4) Amennyiben az Előfizető a számlát az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt időpontig nem kapja meg, köteles ezt a Szolgáltatónak telefonon vagy írásban bejelenteni.
- (5) A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az

Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. [Eszr. 12. § (6)]

- (6) A Szolgáltató nem küld ki számlát az előrefizetett (Dominó) szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőnek.

### 4.3. A díjszámlázás integritása

- (1) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által közölt számlával kapcsolatban reklamációval él, a Szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a közölt díj számlázása a Szolgáltató zárt számlázási rendszerében, megfelelően történt.

### 4.4. A díjazás és a számlázás alapelvei

- (1) A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen ÁSzF 2. pontjában ismertetett szolgáltatásokhoz tartozó, az 5. számú mellékletben, a 7. számú mellékletben, a 8. számú mellékletben, a 12. számú mellékletben, és a 13. számú mellékletben szereplő vonatkozó díjszabásokban foglalt díjait, valamint a díjszabások feltételeit részben vagy egészben módosítsa az irányadó jogszabályokkal és hatósági rendelkezésekkel összhangban.
- (2) A Szolgáltató a díjváltozásról 15 nappal annak bevezetése előtt előfizetőit előzetesen írásban értesíti (lásd: 3.3.5. pont (3) bekezdés).
- (3) Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó, a mellékletekben szereplő mindenkor hatályos díjszabásokban általában előforduló díjösszetevők a következők:
- Előfizetési díjak: a szolgáltatás igénybe vételéért belépési és havi díjat számol fel a vonatkozó díjszabás melléklet részletezése szerint.
  - Forgalmi díj: a forgalom után fizetendő díj
  - Egyszeri díjak:
    - Belépési díj
    - Eseti (adminisztrációs) díj: a szolgáltatással kapcsolatos adminisztrációs jellegű tevékenységért felszámolt díj.
  - Hozzáférési díjak:
    - Alapszolgáltatás hozzáférési díja
    - Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díja
  - Jeltovábbítási díjak
  - Átírási díj
  - Áthelyezési díj
- Ha egy adott szolgáltatásra vonatkozó díjszabásban a fenti összetevők közül valamelyik nem szerepel, akkor azon összetevő díjmentes.

- (4) A Szolgáltató az egyszeri díjakra és a hozzáférési díjakra vonatkozóan kedvezményeket adhat.

#### **4.5. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

- (1) A számlázási ciklusok meghatározása és módosítása a Szolgáltató joga. A számlázási ciklus a naptári hónaphoz igazodik. A fizetési határidő a számlán kerül feltüntetésre. A számlázási ciklus változtatása esetén a Szolgáltató legalább 30 nappal előbb értesíti az Előfizetőt.

##### **4.5.1. A díjazás és a számlázás alapelvei a béreltvonalai Internet szolgáltatás és az IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás esetén**

- (1) A 2.1.1.3. pontban és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatás esetében a Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzített díjakat havonként utólag számlázza az Előfizetőnek a tárgyhót követő hónap 15. napjáig az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott fizetési határidővel. A forgalom mérése, - amely a számlázás alapját képezi - a Szolgáltató központjában történik. Indokolt esetben a forgalom mérési eredményére vonatkozóan a Felek egyeztetést tartanak. Az Előfizető a Szolgáltató adatainak a saját mérési eredményeivel történő összehasonlítását bármikor jogosult kérni.
- (2) A számla kézbesítésének módja, időpontja, valamint a számlafizetés módja a Szolgáltató és az Előfizető közötti egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

## **5. A szolgáltatás minősége**

- (1) A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggésben a hatályos jogszabályokkal összhangban az alábbi szolgáltatásminőségi követelményeket vállalja.

### **5.1. Új hozzáférés létesítésének határideje**

#### **(1) Definíció:**

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Kizárt esetek:

- a) visszavont megrendelések,
- b) azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
- c) számhordozás esete,
- d) az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- e) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- f) ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- g) ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

## **(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:**

A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban.

A követelmények táblázatos formában a 18. számú mellékletben található.

## **(3) Mérése:**

A létesítési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik.

## **(4) Kiegészítések:**

A Szolgáltató a hozzá szerződéskötési igénnyel fordulók számára, amennyiben elfogadják a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat, és az előfizetői szerződést megkötik, az alapszolgáltatást az 5.1. pont szerinti időn belül elérhetővé teszi.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az 5.1. pont szerinti időnél későbbi időpontban állapodnak meg.

A 2.1.2.4. pontban leírt IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás esetén a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének határidejére Szolgáltató 35 nap célértéket vállal.

A 2.1.1.9. pontban leírt üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, valamint a 2.1.1.10. pontban leírt üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás esetén a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének határidejére Szolgáltató 42 nap célértéket vállal.

## **5.2. Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje**

### **(1) Definíció:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Kizárt esetek:

- a) végberendezés hibája
- b) ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- c) az előfizető kéri a javítás elhalasztását
- d) nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

## **(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:**

A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában.

A követelmények táblázatos formában a 18. számú mellékletben találhatók.

## **(3) Mérése:**

A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások alapján történik.

## **(4) Kiegészítések:**

A Szolgáltató megtesz minden elvárhatót annak érdekében, hogy a hibaelhárítás körében más szolgáltatókkal együttműködjön.

A Szolgáltató a BlackBerry Enterprise szolgáltatásra előfizető cégnél lévő levelező szerveren, illetve az Előfizető internetes kapcsolatában fellépő hibáért nem vállal felelősséget.

### Előfizető saját érdekkörbe eső tevékenység

A szolgáltatáshoz való hozzáférés megteremtéséhez, illetve a Szerződés teljes tartama alatt az Előfizető köteles biztosítani az alábbi feltételeket:

- a) a BES szoftver működéséhez szükséges hardver infrastruktúra;
- b) a hardverre a BES szoftver telepítése, üzembehelyezése;
- c) az Internetes kapcsolat kialakítása;
- d) a BlackBerry™ Data Centerrel kialakítandó Internetes kapcsolat.

Az üzembe helyezést az Előfizető maga, vagy a Szolgáltató által ajánlott rendszerintegrátorok igénybevételével is elvégezheti.

Szolgáltató által kezelendő hibakategóriák az Internet Protokoll alapú – hangátvitelt kizáró - üzleti adathálózat szolgáltatások (GPRS LAN Access szolgáltatás, GPRS VPN szolgáltatás) esetén:

- a) Nincs térerő ott, ahol egyébként szokott lenni.
- b) Ha a végfelhasználó nem tud feljelentkezni a GPRS hálózatra és van térerő, vagy
- c) ha a végfelhasználó fel tud jelentkezni a hálózatra, de nem tudja elérni a megadott interface címet vagy telenet protokollal nem tudja elérni az Előfizető oldali szerveret (IP alapú hálózatok esetén!).

Átviteli sebesség, válaszidő, újraadás problémák nem tartoznak a hibakategóriák közé, mert a Szolgáltató nem képes azok mérésére, de segítséget nyújt a fenti hibák behatárolásában és kivizsgálásában.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. [Eszr. 12. § (2)]

A 2.1.2.4. pontban leírt IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás esetén a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határidejére Szolgáltató 48 óra célértéket vállal.

A 2.1.1.9. pontban leírt üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, valamint a 2.1.1.10. pontban leírt üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás esetén a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határidejére Szolgáltató 48 óra célértéket vállal.

### **5.3. Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje**

#### **(1) Definíció:**

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI):

A kiállított számlákat érintő díjreklamációk Szolgáltató általi fogadásától,

- a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
- b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig

eltelt megkezdett napok száma.

Díjreklamációnak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a) a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- b) a számla kiállításával,
- c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

#### **(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:**

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A követelmények táblázatos formában a 18. számú mellékletben találhatók.

#### **(3) Mérése:**

A számlapanaszok kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

**(4) Kiegészítések:**

A 2.1.2.4. pontban leírt IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határidejére Szolgáltató 30 nap célértéket vállal.

A 2.1.1.9. pontban leírt üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, valamint a 2.1.1.10. pontban leírt üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határidejére Szolgáltató 30 nap célértéket vállal.

## 5.4. Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása

**(1) Definíció:**

A szolgáltatás rendelkezésre állása:

- a) A szolgáltatás-kiesésben érintett cellák vagy HotSpotok összes kiesési idejének, és a szolgáltatást nyújtó összes cella vagy HotSpot teljes elvi szolgáltatási idejének aránya, százalékosan megadva.
- b) Az egyes előfizetőket érintő kiesési idők összegének és az összes előfizető teljes elvi szolgáltatási idejének aránya, százalékosan megadva.

Kizárt esetek:

- a) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

**(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:**

A követelmények táblázatos formában a 18. számú mellékletben található.

**(3) Mérése:**

A rendelkezésre állás meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a központ számlálók alapján történik.

**(4) Kiegészítések:**

A Szolgáltató a T-Mobile HotSpot szolgáltatással kapcsolatos fenti vállalása a WLAN hálózatának WLAN rádiós belépési pontjától (lásd 15. számú melléklet AP) a Szolgáltató által menedzselt utolsó IP hálózati elemig (lásd 15. számú melléklet NOC) terjedő összeköttetésre vonatkozik.

A **T-Mobile HotSpot szolgáltatás** esetében a Szolgáltató nem vállal felelősséget:

- a) a 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lábjegyzetei alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel működő kishatótávolságú, a szolgáltatást zavaró eszközök (pl. Bluetooth) használatából adódó nem kívánt, a szolgáltatást zavaró hatásokért,
- b) más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

A Szolgáltató **BlackBerry Enterprise szolgáltatással** kapcsolatos fenti vállalása az adatok BlackBerry™ adat központból végkészülékekre történő eljuttatására vonatkozik.

A Szolgáltató Internet Protokoll alapú – hangátvitelt kizáró - **üzleti adathálózat szolgáltatása** esetén:

- a) **GPRS adatátviteli szolgáltatás** biztosításának esetén:
  - aa) A GPRS adatátviteli szolgáltatás sebességét a bázisállomás leterheltsége és a bázisállomástól való távolság befolyásolja, a maximális sebesség a GPRS adatmodul adatátviteli sebességétől függ.
  - ab) A GPRS adatátviteli szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
  - ac) A GPRS szolgáltatás igénybe vehető a Szolgáltató országos kiterjedésű GSM hálózatán, kültéren az ország területének közel 97%-án, illetve előzetes igény esetén (nem alapbeállítás) a GPRS roaming partnerek hálózatában. A roaming partnerek hálózatába (a külföldi szakaszon) vagy onnan történő adattovábbítás esetén az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- b) **Béreltvonali szolgáltatás** biztosítása esetén a Béreltvonali szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek szerinti.

A 2.1.2.4. pontban leírt IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás esetén a szolgáltatás időbeli rendelkezésre állására Szolgáltató 99,4 % célértéket vállal.

A 2.1.1.9. pontban leírt üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, valamint a 2.1.1.10. pontban leírt üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás esetén a szolgáltatás időbeli rendelkezésre állására Szolgáltató 98,2 % célértéket vállal.

## 5.5. Garantált le- és feltöltési sebesség

### (1) Definíció:

Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.

### (2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:

A követelmények táblázatos formában a 18. számú mellékletben található.

### (3) Mérése:

A le- és feltöltési sebesség mérése a szolgáltató mérőrendszere által, álló helyzetben, FTP adatátvitellel történik az ellátottsági területen belül reprezentatív mintavételezéssel.

### (4) Kiegészítések:

A Teljeskörű Internet / T-email alap és t-email plusz szolgáltatás és BlackBerry Enterprise szolgáltatás esetén a letöltési (DL - downlink) értékek 4 időréses (TS) mobilra, a feltöltési (UL - uplink) 2 időréses mobilra vonatkozik.

A különböző technológiák lefedettségi térképét a Szolgáltató Internetes honlapján publikálja.

A 2.1.1.9. pontban leírt üzleti internet és intranet hozzáférés szolgáltatás, valamint a 2.1.1.10. pontban leírt üzleti zöld internet és intranet hozzáférés szolgáltatás esetén a garantált le és feltöltési sebességekre Szolgáltató az alábbi értékeket vállalja.

Az esetek 80%-ára garantált le/feltöltési sebesség technológiák szerint:

- GPRS coding scheme 2 esetén: 30 kbit/s / 8 kbit/s.
- 3G (R99) esetén: 150 kbit/s /150 kbit/s.
- 3G/HSDPA/HSUPA esetén: 2000 kbit/s/800 kbit/s.

## 5.6. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

- (1) A Szolgáltató saját GSM hálózatának előfizetői hozzáférési pontjaira vonatkozó használhatóságot a Szolgáltató GSM szolgáltatásának általános szerződési feltételei szabályozzák.
- (2) Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek esetleges hiányából eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, tekintettel arra, hogy az Internet számítógépes hálózatnak nem kizárólagos szolgáltatója. Ez a kikötés nem módosítja a Szolgáltató általános felelősségét az általa nyújtott nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások terén.

## 5.7. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

- (1) Az Internet hálózat úgy nevezett tárolás-továbbítás („store and forward”) működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében várakozással kell számolni.

A szolgáltatások minőségét jellemző paraméterek:

- **Csomagvesztés:** annak a valószínűsége, hogy a forrás oldalról feladott csomag nem érkezik meg a fogadó oldalra. A csomagkapcsolt hálózatok alapvető jellemzője. TCP (transmission control protocol) esetében az újraküldési algoritmus megoldja a csomagvesztésből adódó információvesztést, VoIP szolgáltatás esetében használt UDP (user datagram protocol) azonban nem használja ezt a technikát.<sup>10</sup>

**Mérése:** elvesztett csomagok száma / feladott csomagok száma

- **Jelkésleltetés (csak VOIP szolgáltatás esetén):** A feladó analóg berendezés bemeneti pontjára adott, valamint a fogadó analóg végpont kimenetén megjelenő jel időpontjainak különbsége milliszekundumban számolva, illetve a VOIP szakasz bemeneti és kimeneti pontján megjelenő jel időkülönbsége.<sup>11</sup>
- **Csomag-körülfordulási idő (RTT):** egy forrás oldalon feladott, előre definiált méretű csomag forrás oldalra történő visszaérkezésének ideje. (Az elküldött csomag a célállomáson visszafordul, és onnan ugyanaz a csomag érkezik vissza.)

<sup>10</sup> <http://www.foundrynet.com/solutions/appNotes/VoIP.html>.

<sup>11</sup> <http://www.foundrynet.com/solutions/appNotes/VoIP.html>.

**Mérése:** csomagok küldése a hálózaton keresztül és az érkezésig eltelt idő mérése.

- (2) A 2.1.1.3. és a 2.1.2.4. pont szerinti szolgáltatás esetén a Szolgáltató csak az általa létesített kapcsolat esetén tudja vállalni a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Minden, ettől eltérő kapcsolódás (pl.: Magyar Telekom Rt. vagy más szolgáltató által biztosított kapcsolat) esetén, a Szolgáltató nem tud felelősséget vállalni a más szolgáltató által biztosított kapcsolat optimális működéséért.
- (3) A (4), (5) pontban definiált szolgáltatás minőségi értékek mérése a szerződés létrejöttkor, illetve az ügyféligény alapján esetenként kerülnek mérésre és jegyzőkönyvezésre.
- (4) A Szolgáltató a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatás esetén vállalja a legfeljebb 350 ms VoIP késleltetést a hangjelek végpontok közötti átvitelében.

Mérési módszer: A késleltetést a bemeneti analóg végpontra küldött és a kimeneti analóg végponton beérkező hangjelek időkülönbsége adja egy, a VOIP hálózat minőségmérésére alkalmas mérőrendszerrel mérve.

- (5) A Szolgáltató a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatás esetén vállalja, hogy a beszédcsomagok elvesztésének a valószínűsége, amely a beszédhang rövid idejű kiesésével járhat, a hívások 95%-ában nem lehet nagyobb 1 %-nál.

Mérési módszer: A VOIP hálózat IP belépési pontján monitorozva a beszélgetést, és mérve a csomagvesztést egy perces átlagolást alkalmazva egy, a VOIP hálózat minőségmérésére alkalmas mérőrendszerrel mérve.

- (6) A 2.1.1.3. pontban és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatás esetében a hírközlő eszközök működését zavaró berendezés üzemen tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.
- (7) A Szolgáltató vállalja a 2.1.1.6. és 2.1.1.12. pontokban leírt szolgáltatás esetében, hogy az idő 95 %-ban (egy hónapos időre átlagolva) a körülfordulási idő legfeljebb 500 ms, a csomagvesztés legfeljebb 3 %-os értéket ér el a WLAN hálózat rádiós belépési pontjától a Szolgáltató által menedzselte utolsó IP hálózati elemig.

**Mérési módszer:** a WLAN hálózat rádiós belépési pontján elhelyezett mérőműszer előre definiált időközönként, előre definiált várakozási idővel, definiált méretű csomagokat küld a Szolgáltató által menedzselte hálózati végpont felé és méri a körülfordulási időt, valamint az elvesztett csomagok számát.

- (8) Szolgáltató a 2.1.1.6. és 2.1.1.12. pontokban leírt szolgáltatás esetében az 5.7. pont (7) bekezdése szerinti, valamint az 5.4. pont szerinti minőségi paramétereket az alábbi feltételek teljesülése esetén vállalja:
  - A WLAN interfésszel rendelkező előfizetői készülék és a WLAN hozzáférési pont (AP) között beltéren legfeljebb 30 m, kültéren legfeljebb 50 m a távolság.
  - a 346/2004. (XII.22.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153 nemzeti lánjegyzei alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel működő kishatótávolságú, a szolgáltatást zavaró eszközök (pl. BlueTooth) nem működnek az előfizetői WLAN készülék közelében.

- más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített, a Szolgáltató szolgáltatásának minőség romlását okozó WLAN berendezések nem működnek az előfizetői WLAN készülék közelében.

## 5.8. Az ügyfélszolgálat vállalt minőségi célértékei és mérési módszerek

### Telefonos ügyfélszolgálat-kiszolgálási szint

#### (1) Definíció:

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003.(XII.27.) IHM rendelet 11.§-nak (2) bekezdésével, százalékban.

#### (2) Számítása:

$\frac{\text{120 másodpercen belül megválaszolt hívás}}{\text{összes megválaszolt hívás}} \times 100$

összes megválaszolt hívás

#### (3) Mérési módszer:

A telefonos ügyfélszolgálati alközpont által mért valós forgalmi adatok alapján.

## 6. Ügyfélszolgálat, hibabejelentés

### 6.1. A hibabejelentő elérhetősége

- (1) A szolgáltatással kapcsolatos hibák bejelenthetők a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, a 265-9210 telefonszámon, illetve a 1430 vagy a kizárólag a Szolgáltató hálózatából hívható 1414 rövid számokon, és a 265 9393 fax számon.
- (2) Az ügyfélszolgálat a 1430 rövid számon a Szolgáltató saját mobil hálózatából díjmentes hívással, vezetékes hálózatból pedig Belföldi Kék Szám díjazása szerint hívható.
- (3) Az ügyfélszolgálat a 1414 rövid számon kizárólag a Szolgáltató saját hálózatából érhető el díjmentes hívással.
- (4) A 2.1.3. pont szerinti szolgáltatás körében bekövetkező üzemzavar, meghibásodás esetén Előfizetőnek a Szolgáltatónál bejelentést lehet tennie a 06-80-630-740 éjjel-nappal hívható díjmentes telefonszámon.
- (5) A 2.1.1.12. pont szerinti T-Mobile Internet Fix szolgáltatás körében bekövetkező üzemzavar, meghibásodás esetén Előfizetőnek a Szolgáltatónál bejelentést lehet tennie a 06-80-630-220 éjjel-nappal hívható zöld számon.

## 6.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

- (1) 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 legalább egy évig megőrzi. [Eht. 141. § (1)]
- (2) A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza [Eht. 141. § (2)]:
  - a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
  - b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - c) a hibajelenség leírását;
  - d) a hibabejelentés 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.
- (3) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt arról, hogy [Eszr. 11. § (1)]:
  - a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
  - b) a hiba kijavítását megkezdte,
  - c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére a 2.1.1.3. és a 2.1.2.4. szolgáltatások esetén az (3). pontban rögzített rendelkezésre állás által meghatározott megengedett éves szolgáltatás kiesési időn túli minden egyes óra szolgáltatás kiesés esetében a havi díj 1 %-ának megfelelő díjsökkentést nyújt az év végén, ami azonban összességében nem haladhatja meg az egy havi bérleti díjat.

## 6.3. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

- (1) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásával, a szolgáltatási díj számlázásával, annak megfizetésével kapcsolatosan felmerülő és az Előfizetők részéről jelentkező kérdések megválaszolására, az esetleges felszólalásokkal és panaszokkal kapcsolatos ügyintézés bonyolítására, az Előfizetők megfelelő tájékoztatásának biztosítására, információ- és segítségnyújtásra helyi irodáiban Ügyfélszolgálatot működtet, amely folyamatosan az Előfizetők rendelkezésére áll.
- (2) Az Ügyfélszolgálati irodák címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje jelen általános szerződési feltételek 4. számú mellékletében található.

- (3) Az Ügyfélszolgálat helyéről (helyeiről), nyitva tartásáról, igénybevételének lehetőségeiről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a Szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az Előfizetőket.
- (4) A Szolgáltató a 2.1.1.3. pontban és a 2.1.2.4. pontban leírt szolgáltatásra vonatkozóan ügyfélszolgálatán biztosítja az Előfizető számára a folyamatos lehetőséget a szolgáltatással kapcsolatos esetleges hibák, illetve észrevételek bejelentésére a 265 9210, illetve 1430 telefonszámokon, vagy a 265 9393 fax számokon.
- (5) A Szolgáltató Ügyfélszolgálat az előfizetői szerződésben rögzített szolgáltatással kapcsolatos általános kérdések vonatkozásában a Szolgáltató hálózatából díjmentesen vehető igénybe az 1430-as számon nulla órától 24 óráig.
- (6) Az Előfizető panaszát, reklamációját a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében (írásban) rögzíti.
- (7) A Felek az egyedi előfizetői szerződésben név szerint megjelölt képviselőik útján tartják a kapcsolatot a szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentést illetően.
- (8) A képviselők jogosultak, illetve kötelesek megtenni mindazon műszaki intézkedést, nyilatkozatot, amely a teljesítés során szükségessé válik, és nem ellentétes a jelen általános szerződési feltételekben és annak mellékleteiben foglaltakkal.
- (9) A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekkel kapcsolatos, vagy egyéb, az Előfizetőket érintő tájékoztatást a következő módon végez [Eht. 144. § (1)]:
  - a) a tájékoztatást a helyi ügyfélszolgálati irodákban, illetőleg az Internetes honlapján működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá
  - b) az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.
- (10) Szolgáltató az előfizetői részére történő értesítési kötelezettségének a következő módon tesz eleget [Eht. 144. § (2)]:
  - a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
  - b) elektronikus levélben;
  - c) egyéb elektronikus hírközlés útján, vagy
  - d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi.
- (11) A (10) bekezdés b) és c) alpontjaiban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazza, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy [Eht. 144. § (3)]:
  - a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
  - b) az elektronikus dokumentumban (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. § 12. pont) foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek megküldte.
- (12) A (10) bekezdés d) alpontjában meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az alábbi esetekben alkalmazza [Eht. 144. § (4)]:
  - a) az Előfizető előzetes értesítésére, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki

- megoldás hiányában - amely naptári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg, vagy
- b) az Előfizető előzetes értesítésére, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén kerül sor, vagy
  - c) az Előfizető előzetes értesítésére, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon kerül sor, vagy
  - d) ha a Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti az előfizetőket, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.
- (13) A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatja arról, hogy [Eht. 138. § (2)]:
- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
  - b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az Előfizetőt,
  - c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (14) Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, a bejelentéstől számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a 3.6.1.2 pont (2) bekezdésében foglaltak szerint felmondani. (Eht. 138. § (3)). A vizsgálat eredményéről ezt követően a bejelentéssel egyező módon, levélben, e-mailben vagy telefonon 30 napon belül, elutasítás esetén mindenképpen írásban és indoklással együtt további 15 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.
- (15) Ha az Előfizető a (14) bekezdésben meghatározott bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. [Eht. 138. § (4)]
- (16) Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a 3.6.1.2. pont (2) bekezdésében foglaltak szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető a (14) bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a

- díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. [Eht. 138. § (5)]
- (17) Ha a Szolgáltató a (14) bekezdésben meghatározott bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján 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 mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét. [Eht. 138. § (6)]
- (18) Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy 30 napon belül megküldeni. [Eht. 138. § (8), Fgy. 17/A. § (4)]
- (19) A Szolgáltató és az Előfizető valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkori figyelembevételével peres út igénybevétele nélkül rendezzék. Elutasított reklamációja esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a helyi jegyző, a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testület vagy a Gazdasági Versenyhivatal vizsgálatát kérni, majd ezt követően a jogszabály felhatalmazása alapján fellebbezési szervhez vagy az illetékes bírósághoz jogorvoslatért fordulni. (Eht. 138. § (2) c))
- (20) 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 számlázása, továbbá megállapítása 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. [Eht. 138. § (7)]
- (21) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. [Eht. 138. § (9)]
- (22) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles olyan részletes számlamellékletet csatolni, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást, amely alapján az Előfizető megismerheti és ellenőrizheti a díjszámítás helyességét. [Eht. 142. § (2), Akr. 4. § (1)]
- (23) Szolgáltató nem köteles érdemben foglalkozni azon megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, panaszok kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyek nem tartalmazzák a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos konkrét probléma-meghatározást.

## **7. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **7.1. Az adatkezelés feltételei**

Lásd a 19. számú mellékletben!

### **7.2. Adatok átadása**

Lásd a 19. számú mellékletben!

- (1) Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett, a GPS alapú Flotta Helymeghatározó /Flotta Helymeghatározó Plusz alkalmazásában tárolt pozíció adatokat és üzeneteket 3 (három) hónapig visszamenőlegesen tárolja és azokat ez idő alatt az alkalmazáson keresztül Előfizető számára elérhetővé teszi. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a 3 (három) hónapnál régebbi pozíció adatok automatikusan törlésre kerülnek, melyek ezt követően az Előfizető számára elérhetetlenné válnak. A Szolgáltatónak nem áll módjában ezen adatokról Előfizetőnek bármilyen nemű információt adni, az Előfizető erre vonatkozó külön kérésére sem.
- (2) A szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a kommunikációban résztvevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja (Eht. 159/A § h.)
- (3) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételenek dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételeknél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám (Eht. 159/A § i.)
- (4) Az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám (Eht. 159/A § j.)

### **7.3. Adatszolgáltatás az Előfizető számára**

Lásd a 19. számú mellékletben!

### **7.4. Betekintési jog**

Lásd a 19. számú mellékletben!

## 8. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- (1) A jelen általános szerződési feltételeket a Szolgáltató minden, a szolgáltatást igénybevenni kívánó ügyfelének, annak kérésére, betekintésre átadja.
- (2) A Szolgáltató az írásban szerződést kötő előfizetők részére a szerződés megkötésével egyidejűleg térítésmentesen rendelkezésre bocsátja az egyedi előfizetési szerződést és az általános szerződési feltételek kivonatát, az előfizető kérésére a jelen általános szerződési feltételek egy példányát. [Eht. 129. § (3), 130. § (2)]
- (3) Az általános szerződési feltételek az előfizetői szerződés részét képezi.
- (4) A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket, annak kivonatát minden ügyfélszolgálati helyén, valamint internetes honlapján közzéteszi. [Eht. 130. § (2)]
- (5) A Szolgáltató az általános szerződési feltételekben történt változásokról az Előfizetőt értesíti (ld.: 3.3.5. pont, valamint 6.3. pont (10) bekezdés).
- (6) A Szolgáltató az információs rendszer használatáról, valamint az Internet hálózat etikettjéről az Előfizetőt az Internet szolgáltatás igénybevételekor tájékoztatja.
- (7) A Szolgáltató Etikai Ajánlásait, Irányelveit jelen általános szerződési feltételek 6. számú melléklete tartalmazza.

## 9. Mellékletek

1. számú melléklet: Ajánlott eszközök a Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile Internet szolgáltatásának igénybevételéhez
2. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile Internet szolgáltatásának rendszertechnikai terve
3. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. által ajánlott oktató partnerek a T-Mobile MULTIMÉDIA szolgáltatáshoz használt eszközök beüzemelésére
4. számú melléklet: Az Ügyfélszolgálati irodák címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje
5. számú melléklet: Díjfizetés
6. számú melléklet: Etikai ajánlások és irányelvek a szolgáltató információs szolgáltatásaihoz
7. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile bérelt vonali Internet-szolgáltatásának díjszabása
8. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile IP-alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatásainak díjszabása
9. számú melléklet: Előfizetői szerződés (Jelen melléklet 2006. június 1-től megszűnt.)
10. számú melléklet: Jogorvoslati fórumok elérhetősége
11. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile mobil iroda (MIS) szolgáltatásának díjszabása (2008. július 1-jétől a mobil irodai hozzáférés szolgáltatás megszűnik, az a továbbiakban nem vehető igénybe.)
12. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile Internet és IP-alapú hangátviteli szolgáltatásainak díjszabása
13. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile üzleti e-mail szolgáltatásának díjszabása (2010. február 1-jétől az üzleti e-mail szolgáltatás megszűnik, az a továbbiakban nem vehető igénybe.)
14. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile WLAN ellátottsági területei
15. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile WLAN szolgáltatásának rendszertechnikai rajza
16. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile BlackBerry™ Enterprise szolgáltatásának díjszabása
17. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile Üzleti adathálózati szolgáltatásának díjszabása

18. számú melléklet: A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile által a 229/2008. Korm. rendelet alapján vállalt szolgáltatásminőségi követelmények
19. számú melléklet: Adatvédelem, adatbiztonság