

**NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**1/A SZÁMÚ MELLÉKLET**

**MOBIL SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ KÜLÖN RENDELKEZÉSEK**

**EGYÉNI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE**



## Tartalomjegyzék

1	Mobil rádiótelefon előfizetői szolgáltatás tartalma .....	4
1.1	Mobil rádiótelefon szolgáltatás .....	4
1.2	Vezeték Nélküli (Mobil) Internet szolgáltatás .....	4
1.3	Telefonos mobil internet szolgáltatás .....	4
1.4	Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások .....	5
2	Mobil rádiótelefon és mobil internet szolgáltatás igénybevételének feltételei, kiegészítő szolgáltatások, igénybevehetőség földrajzi területe, felelősségi határok, segélyhívószámok.....	5
2.1	Mobil szolgáltatások igénybe vételének műszaki feltételei .....	5
2.1.1	Fogalmak .....	5
2.1.2	A Szolgáltatás aktiválása.....	5
2.1.3	Mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltétele .....	6
2.1.4	Vezeték nélküli (Mobil) Internet szolgáltatások igénybe vételének műszaki feltétele .....	6
2.2	Mobil Szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges végberendezések, és használatuk .....	6
2.2.1	SIM kártya használata .....	6
2.2.2	Mobil Eszköz (Mobiltelefon) használata .....	6
2.2.3	SIM kártya/Mobil Eszköz cseréje vagy pótlása .....	7
2.3	Mobil adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások .....	8
2.4	Szolgáltatáscsomagok leírása .....	8
2.5	A távközlés védelme .....	8
2.6	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	8
2.6.1	Földrajzi korlátok Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén.....	8
2.6.2	Földrajzi korlátok Mobil internet szolgáltatás esetén .....	8
2.7	Mobil rádiótelefon szolgáltatások Kiegészítő szolgáltatásai .....	9
2.7.1	Hívástiltás.....	9
2.7.2	Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása .....	9
2.7.3	Hangposta.....	9
2.7.4	Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta .....	10
2.7.5	Hívásátirányítás.....	10
2.7.6	Hívásvárakoztatás .....	10
2.7.7	Hívástartás .....	10
2.7.8	SMS (rövid szöveges üzenet) Szolgáltatás .....	10
2.7.9	MMS Szolgáltatás.....	11
2.7.10	MMS Roaming.....	12
2.7.11	Nemzetközi Barangolás (Roaming) .....	12
2.7.12	Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások – GPRS .....	13
2.7.13	Emelt díjas szolgáltatások .....	13
2.7.13.1	Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás .....	13
2.7.13.2	Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás .....	14
2.7.13.3	Emelt díjas hanghívás szolgáltatás .....	14
2.7.13.4	Emelt díjas szolgáltatások tiltása .....	14
2.7.14	Hívásértesítő szolgáltatás.....	14
2.7.15	Mobilvásárlás Szolgáltatás .....	15
2.7.16	Hívásrészletező.....	16
2.7.17	Konferenciahívás.....	16
2.7.18	Videotelefon szolgáltatás.....	16
2.7.19	Adománygyűjtés.....	17
2.8	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	17
2.9	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	17
2.9.1	Előfizetői (SIM) kártya .....	17
2.9.2	Előfizetői (SIM) kártya biztosítása.....	17
3	ELŐFIZETŐI Szolgáltatás minősége, biztonsága (Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere).....	18
3.1	A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén .....	18
3.2	A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények Vezeték nélküli internet szolgáltatás esetén .....	18
3.2.1	Letöltési sebesség.....	18
3.2.2	Feltöltési sebesség.....	18
3.2.3	Garantált sebesség .....	18
3.3	A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén .....	18

3.3.1	A Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása.....	18
3.3.2	A sikeres hívások aránya.....	19
3.3.3	A hívás felépítési ideje.....	19
3.3.4	A sikeres SMS továbbítás aránya.....	19
3.3.5	Új hozzáférési pont létesítési idő és a Szolgáltatás megkezdésének ideje.....	19
3.3.6	Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási határideje.....	19
3.3.7	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya.....	20
3.3.8	Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje.....	20
4	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	20
4.1	Számhordozás Mobil Rádiótelefon szolgáltatás esetén.....	20
4.2	Számhordozás Vezeték nélküli (Mobil) internet szolgáltatás esetén.....	20

## MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

„Előfizető” alatt jelen mellékletben Egyéni Előfizető értendő.

### 1 MOBIL RÁDIÓTELEFON ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

Szolgáltató a szolgáltatást saját SIM és hívószám biztosításával nyújtja.

#### 1.1 Mobil rádiótelefon szolgáltatás

Az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött jogviszony tárgya mobil rádiótelefon szolgáltatás. A Mobil rádiótelefon szolgáltatás olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely Előfizetője – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott – nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (pl.: adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés, GPRS alapú szolgáltatások) szolgál.

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizetők az Egyéni Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel.

Az Előfizetők vezeték nélküli telefonállomása Szolgáltató által biztosított telefonszámmal rendelkezik, mely a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A vezeték nélküli telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek Szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik Szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen Szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl.: hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem, stb.) fogadja a hívást.

A Szolgáltató a mobil rádiótelefon szolgáltatást (a továbbiakban "Szolgáltatás"-nak jelölve) a jelen Általános Szerződési Feltételek mellékletében foglaltak szerint nyújtja.

#### 1.2 Vezeték Nélküli (Mobil) Internet szolgáltatás

A Vezeték nélküli (mobil) Internet szolgáltatás az Előfizetők számára lehetővé teszi az Internet kapcsolatot 3G/UMTS és/vagy GPRS/EGPRS telefon, vagy ilyen telefonhoz kapcsolt számítógép segítségével.

A Szolgáltató a 3G/UMTS hálózaton nyújtott szolgáltatást tekinti szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatásnak. A 3G/UMTS lefedettségi területen kívül a vezeték nélküli internet szolgáltatás a GPRS/EGPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik.

Amennyiben az Előfizető 3G/UMTS képes készülékkel rendelkezik, úgy a 3G/UMTS lefedettségi területen 3G/UMTS hálózaton veheti igénybe a szolgáltatásokat. E szolgáltatások díjai megegyeznek a Díjszabásban meghatározott, az Előfizető tarifacsomagja szerinti díjakkal függetlenül attól, hogy a Szolgáltató azokat 3G/UMTS hálózatan tette elérhetővé.

A 3G szolgáltatás megfelel az ETSI/3GPP IMT-2000/UMTS szabvány előírásainak.

#### 1.3 Telefonos mobil internet szolgáltatás

Telefonos mobil internet opció meglévő hangalapú tarifa mellé aktiválható határozott és határozatlan idejű szerződéssel is. Az opciókban foglalt adatmennyiség kizárólag belföldön használható fel.

A határozatlan idejű szerződéssel igénybevett mobil internet elérés olyan szolgáltatás, amelyhez nem kötődik határozott időtartam vállalása az Előfizető részéről a Szolgáltató irányába.

Egyes telefonos mobil internet szolgáltatások elérhetőek határozott idejű szerződéssel is.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készülék-beállításokat egyes készülékek esetén az Előfizetőnek szükséges megtenni. A Szolgáltató a hálózatában üzemeltetett Internet APN<sup>\*</sup>-en keresztül biztosítja a szolgáltatás működését. (\* APN: Access Point Name, azaz hozzáférési pont neve). Az internet átjáró neve szerződéskötéskor kerül megadásra.

#### 1.4 Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőknek. A Szolgáltató központja által támogatott kiegészítő szolgáltatások közül kiválasztott szolgáltatásokat az Előfizetők a Szolgáltatótól rendelhetik meg, igénybe vételük az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a jelen Általános Szerződési Feltételek csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik.

## 2 MOBIL RÁDIÓTELEFON ÉS MOBIL INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK, IGÉNYBEVEHETŐSÉG FÖLDRAJZI TERÜLETE, FELELŐSSÉGI HATÁROK, SEGÉLYHÍVÓSZÁMOK

### 2.1 Mobil szolgáltatások igénybe vételének műszaki feltételei

#### 2.1.1 Fogalmak

Megnevezés	Magyarázat
Besugárzási/lefedettségi terület	Mindazon terület, ahol a Vodafone Zrt. – mint Szolgáltatóval együttműködésben álló partner - mobil hálózatával való együttműködés alapján igénybe vehető Szolgáltatás. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettségi térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is
Kültéri lefedettség	Mindazon terület, ahol az Előfizető a Szolgáltatást épületeken kívül képes igénybe venni. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a szolgáltatás épületen belül is elérhető.
Beltéri lefedettség	Mindazon terület, ahol az Előfizető épületek belsejében is képes a Szolgáltatást igénybe venni. A becsült beltéri ellátottság a legszűkebb, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.
Csomagkapcsolt adatátvitel	Olyan hálózati architektúra, amelyben az adatok különálló, de önmagukban elemi egységet képező blokkokban, csomagokban kerülnek továbbításra. A csomagkapcsolt architektúra lehetővé teszi a hálózati kommunikációs eszközök és csatornák időben megosztott használatát több egység között, mert – a vonalkapcsolt megoldásokkal szemben – kizárólag a csomag továbbításának idejére igényli a közvetítők kisajátítását. Ebből adódóan a számlázás az átvitt adatmennyiség alapján történik.
UMTS	UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) vezeték nélküli adatátviteli rendszer (univerzális vezeték nélküli mobiltávközlési szolgáltatás). Nagy sebességű (2 Mbit/s), nagy kiterjedésű, kétirányú vezeték nélküli adatátvitelt biztosító eljárás (WAN)
GPRS	General Packet Radio Service. Nagysebességű, vezeték nélküli adatátviteli technológia, amely nagy területi lefedést, azonban mérsékelt adatsebességet biztosít.
SIM-kártya	Az Előfizető hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó aktív eszköz, apró, bélyeg nagyságú microchip. A SIM-kártya csak az erre alkalmas Mobil Eszkővel használható.

#### 2.1.2 A Szolgáltatás aktiválása

- Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában – az érvényes Előfizetői Szerződés hatálybalépését követő első munkanapot követő második munkanap 24.00 órára vállalja a SIM-kártya illetve a Mobil Rádiótelefon Szolgáltatás aktiválását, azaz a Szolgáltatás hozzáférési pont létesítését az Előfizető részére (postai szállítást estében a postai szállítást dátumával ez meghosszabbodik). A Szolgáltatás hozzáférési pontot a SIM-kártya képezi. A szolgáltatás engedélyezését és vezérlését a Vodafone hálózati elemei biztosítják. A Szolgáltatás aktiválásának feltétele az egyszeri belépési díj megfizetése.
- Amennyiben Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben hűségnyilatkozatot tett a hűségidőszak az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás időpontjáról az Előfizető a Szolgáltató Ügyfélszolgálati számán kaphat információt.

A Szolgáltató az Előfizetőt a Szolgáltatás aktiválásáról - azaz a Szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül („üdvözlő hívás”) vagy SMS útján („üdvözlő üzenet”) tájékoztathatja. Az üdvözlő hívás illetve üdvözlő üzenet célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a Szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz illetve az üdvözlő üzenethez a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött és hatályba lépett Egyedi Előfizetői Szerződés alapján abban az esetben is megkezdje a Szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás illetve az üdvözlő üzenet az Előfizetőt nem érte el.

### 2.1.3 Mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltétele

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltatótól a Szolgáltatáshoz szükséges SIM kártyát megkapja, valamint rendelkezzen rádiótelefon készülékkel. A Szolgáltató lehetőséget biztosít díjazás ellenében kedvezményes mobiltelefon vásárlására.

A Szolgáltató szolgáltatásai és azok díjai Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 2/A sz. mellékletében találhatóak. A Szolgáltatásokról tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálat ad, illetve azok kizárólag Szolgáltatónál rendelhetők meg.

### 2.1.4 Vezeték nélküli (Mobil) Internet szolgáltatások igénybe vételének műszaki feltétele

A Mobil Internet Szolgáltatás igénybe vételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltatótól a szolgáltatáshoz szükséges SIM kártyát megkapja, a Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési ponton az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatást aktiválja, valamint az Előfizető rendelkezzen a SIM kártya fogadására alkalmas adatátviteli eszközzel. A Szolgáltató lehetőséget biztosít díjazás ellenében kedvezményes eszközvásárlásra.

## 2.2 Mobil Szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges végberendezések, és használatuk

### 2.2.1 SIM kártya használata

Az integrált áramkört tartalmazó SIM kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta. A SIM kártya tulajdonjoga nem átruházható, a SIM-kártya felett az Előfizető – a saját Előfizetői Szerződés szerinti használatától eltekintve – semmilyen jogcímen nem jogosult rendelkezni, azt harmadik személynek nem adhatja át.

A Szolgáltató a tulajdonosi viszonytól függetlenül „netfone” márkajelzésével ellátott SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amely tartalmazza az Előfizető hálózati azonosítására szolgáló adatait.

Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetészerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobilkészülékben használni.

Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak a SIM kártya felhasználásával egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés súlyos megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítéstől számított 24 órán belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

A Mobil Szolgáltatás esetén a SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

A SIM-kártya kizárólag a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. hálózatán keresztül nyújtott Szolgáltatás igénybevételére jogosít.

### 2.2.2 Mobil Eszköz (Mobiltelefon) használata

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas minden olyan készülék, mely a Vodafone hálózatával együttműködésre képes. Ezek lehetnek a Szolgáltató által biztosított hálózati korlátozott (SL, azaz SIM Lock) készülékek, melyeket a Szolgáltató külön díj ellenében értékesít, valamint minden olyan készülék, melynek hálózati korlátozása feloldásra került, és teljesíti jelen pont a) pontjában foglaltakat A Szolgáltatáshoz Előfizető által biztosított készülékek SL feloldása az Előfizető feladata és felelőssége.

- a. A SIM-kártya Magyarországon csak az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti hatósági engedéllyel rendelkező vagy a Szolgáltató és/vagy a Vodafone Zrt. által is elfogadott megfelelőségi nyilatkozattal ellátott GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékkel/végberendezéssel használható. A Szolgáltató fenntartja a jogot a meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatból történő kizárására.
- b. Amennyiben az Előfizető a jelen pont a. alpontjában foglaltaknak nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés súlyos megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítésétől számított 24 órán belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.
- c. Az Előfizető a Mobil Eszköz IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte az 2012. évi C. törvény (Btk.) a 423. §-a szerint az informatikai rendszer vagy adat

- megsértése elleni bűncselekményt, illetőleg a 424. §-a szerinti informatikai rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása bűncselekményt valósítja meg.
- d. A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltatótól beszerzett végberendezések esetén a szolgáltatás nyújtásához szükséges beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára a Szolgáltató telefonon szakmai támogatást nyújthat. A Mobil Eszköz beszerzését, a szolgáltatás nyújtásához alapesetben szükséges programok installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja.
- e. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított Mobil Eszközt a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas Mobil Eszköz biztosítását. Ha az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított Mobil Eszköz beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.
- f. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított Mobil Eszköz elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Mobil Eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.
- g. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt Mobil Eszköz, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeletszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik

### 2.2.3 SIM kártya/Mobil Eszköz cseréje vagy pótlása

#### Csere lehetőség

- a. Mobil Eszköz csere lehetősége csak abban az esetben lehetséges, amennyiben a Szolgáltató 2.2.2 pont szerint biztosítja a Mobil Eszközt.
- b. A Szolgáltató a SIM-kártyát/Mobil Eszközt az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén vagy amennyiben a SIM-kártya programhibás, díjmentesen kicseréli. A meghibásodott kártya jellemzője, hogy nem képes feljelentkezni a Szolgáltató hálózatára, esetleg a készülék sem érzékeli. A Szolgáltató a Mobil Eszköz cserét az előfizetői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidővel vállalja. Az Előfizető a SIM-kártya/Mobil Eszköz cserét írásban (faxon megküldve) vagy személyesen az Ügyfélszolgálaton kérheti.
- c. A SIM-kártya/Mobil Eszköz az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetészerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni. A SIM-kártya/Mobil Eszköz cseréért ebben az esetben a jelen Általános Szerződési Feltételek 2/A sz. mellékletében foglalt díjat kell fizetni

#### SIM-kártya/Mobil Eszköz pótlása elvesztés, vagy eltulajdonítás esetében

- a. Mobil Eszköz pótlása csak abban az esetben lehetséges, amennyiben a Szolgáltató a 2.2.2 pont szerint biztosítja a Mobil Eszközt.
- b. A SIM-kártya/Mobil Eszköz elvesztését és/vagy eltulajdonítását az Előfizető köteles személyesen, írásban (faxon megküldve), vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni és egyben kérni a Szolgáltatás szüneteltetését. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja.
- c. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő adathívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.
- d. Bejelentést követően a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve szünetel a SIM-kártya megkerüléséig illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig.
- e. Amennyiben az Előfizető tulajdonában álló Mobil Eszközt jogtalanul eltulajdonították, az eltulajdonítás haladéktalan bejelentését követően a Szolgáltató az adott Mobil Eszközt a hálózathoz 5 munkanapon belül kikapcsolja. A Mobil Eszköz letiltásának területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ. Az Előfizető kizárólag írásban kérheti a Mobil Eszköz letiltását, ehhez a tulajdonjogot hitelt érdemlően bizonyítania kell, valamint az Előfizetőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a Mobil Eszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállal. A kérelemhez az Előfizetőnek be kell nyújtania a Szolgáltatóhoz az alábbi iratok másolatát:
- vásárlást igazoló számla,
  - jótállási jegy,
  - a Mobil Eszköz eltulajdonítása miatt tett rendőrségi feljelentés.

- f. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a Mobil Eszköz letiltása érdekében az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott fenti dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. részére átadja.
- g. Ilyen esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. számú mellékletben meghatározott külön díj megfizetése ellenében (SIM-kártya pótlás díja) –, új SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben nincs a Szolgáltatóval szemben tartozása.
- h. Díjtartozás esetén SIM-kártya pótlására csak a tartozás rendezését követően van lehetőség.
- i. A Szolgáltató a SIM-kártya pótlását az előfizetői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidővel vállalja.
- j. Egyéb esetekben a Szolgáltató a Mobil Eszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.
- k. A Szolgáltató a SIM-kártya/Mobil Eszköz elvesztése, ellopása esetén az Előfizetőt ért kárért felelősséget nem vállal.
- l. A SIM-kártya/Mobil Eszköz pótlása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjat kell fizetni.

### 2.3 Mobil adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan Mobil Eszkőzzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:

- veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást
- akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

### 2.4 Szolgáltatáscsomagok leírása

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen Általános Szerződési Feltételek 2/A. számú melléklete tartalmazza.

### 2.5 A távközlés védelme

- a) Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére megfelelő határidő tűzésével írásban felszólítja, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy a zavart okozó berendezés tulajdonosát
  - a berendezés zavarszűrésére,
  - a berendezés áthelyezésére, vagy
  - a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.
- b) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.
- c) A Internet Szolgáltatás esetén fenti esetekben a Szolgáltató jogosult bármely adathívást megszakítani.

### 2.6 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

#### 2.6.1 Földrajzi korlátok Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén

A Szolgáltató Magyarország területén nyújtja a Szolgáltatást a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. mindenkor lefedettségi/besugárzási területén. A Szolgáltatás lefedettségi/besugárzási területe a Szolgáltató honlapján tekinthető meg. A Szolgáltatás Vodafone hálózat hiányában nem elérhető.

A lefedettségről az Előfizető kérésére a Szolgáltató ügyfélszolgálata nyújt tájékoztatást. Az adatok tájékoztató jellegűek, attól helyenként olyan eltérések lehetnek (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületen belüli üzemelésre –, a térképek léptéke miatt stb.), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltató felelősséget nem vállalhat. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizető kívánságára tájékoztatja az Előfizetőt a lefedettség aktuális mértékéről.

#### 2.6.2 Földrajzi korlátok Mobil internet szolgáltatás esetén

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja a Szolgáltatást a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. mindenkor lefedettségi/besugárzási területén. A Szolgáltatás mindenkor lefedettségi/besugárzási

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT

Általános Szerződési Feltételek Elektronikus Hírközlési Szolgáltatások Igénybevételére Egyéni Előfizetők számára  
1/A. számú melléklet

Jelen dokumentum az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezi. 20 oldalból áll Ön a(z) 8. oldalt olvassa



területe a Vodafone és a Szolgáltató honlapján tekinthető meg. A Szolgáltatás Vodafone hálózat hiányában nem elérhető.

A lefedettségről az Előfizető kérésére a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt tájékoztatást. Az adatok tájékoztató jellegűek, attól helyenként olyan eltérések lehetnek (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületen belüli üzemelésre –, a térképek léptéke miatt stb.), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltató felelősséget nem vállalhat. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizető kívánságára tájékoztatja az Előfizetőt a lefedettség aktuális mértékéről.

## **2.7 Mobil rádiótelefon szolgáltatások Kiegészítő szolgáltatásai**

A Szolgáltató – az Előfizetői Szerződés tényleges rendelkezéseinek megfelelően – az alábbi szolgáltatások igénybevételére biztosít lehetőséget. A szolgáltatások igénybevételének lehetősége és módja függhet az Előfizető készülékének típusától, valamint az Előfizető által igénybevett tarifacsomagtól.

A kiegészítő szolgáltatások a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül rendelhetőek meg. a kiegészítő Szolgáltatások díjazását a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 2/A sz. melléklete tartalmazza

### **2.7.1 Hívástiltás**

Az Előfizető a hívástiltást abban az esetben kérheti, ha az Előfizetői (SIM) kártyát eltulajdonítják és az Előfizető ennek tényét a Szolgáltatóhoz bejelenti az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint.

### **2.7.2 Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása**

Az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérheti hívószámának kijelzését vagy hívószáma kijelzésének tiltását a hívott készülékén. A Szolgáltató a 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése szerint biztosítja a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor:

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- b) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b.) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg;
- e) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

A hívó fél hívószáma kijelzésének a VI. pont a.) és b.) alpontjai szerinti letiltása nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetében.

A Hangposta szolgáltatások igénybevételével kezdeményezett hívások esetén a hívószámküldés letiltása technikai okok miatt nem lehetséges.

Ha az Előfizető hívószáma kijelzésének korlátozásával kapcsolatban írásban nem nyilatkozik, azt a Szolgáltató úgy értékeli, hogy Előfizető hozzájárult hívószáma kijelzéséhez. Előfizető a hívószámának kijelzésére, kijelzésének tiltására nyilatkozatot bármikor tehet.

A Szolgáltató a más elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatából érkező hívások kijelzését a hívó Előfizető egyéni döntése és a szolgáltatók között megkötött hálózati szerződés alapján végzi.

### **2.7.3 Hangposta**

Az Előfizető hangpostafiókkal rendelkezhet, ahol számára – a hívási helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) – hangüzenetet lehet hagyni. A Hangposta működésbe lépése előtt a hívó fél hangjelzést hall, melynek időtartama 1 (egy) másodperc. Ezen időtartam, valamint az ezt követő 1 (egy) másodperc szünet alatt a hívás díjmentesen megszakítható, amennyiben a hívó fél nem kíván üzenetet hagyni.

A Hangposta szolgáltatás havidíjmentes.

A Szolgáltató a hangposta üzeneteket a Hangposta esetében 7 (hét) napig tárolja, ezt követően törli. A tárolási idő az új és a már lejátszott üzenetekre egyaránt vonatkozik.

A Szolgáltató minden Hangpostával rendelkező Előfizetője részére elérhető a Visszahívás Hangpostából szolgáltatás.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételével az üzenet fogadója az üzenet meghallgatása közben vagy után a Hangpostából való kilépés nélkül, a 0 gomb megnyomásával visszahívhatja azt a telefonszámot, amelyről a hangüzenet érkezett. A visszahívás azoknál az üzeneteknél lehetséges, ahol az üzenethagyó oldaláról a számozásosítás technikai feltételei megvalósulnak, illetve a hívószám kijelzés aktiválva van (azaz az üzenethagyó nem tiltotta le hívószámának kijelzését).

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás ezen feltételek teljesülése esetén, az Előfizető saját készülékéről (Előfizetői (SIM) kártyájáról) vehető igénybe más, a Szolgáltató hálózaton belüli, belföldi vezetékes és mobil számok visszahívására. Nemzetközi hívószám ilyen módon történő visszahívására akkor sincs lehetőség, ha a számozásosítás egyébként megvalósul.

A Visszahívás Hangpostából szolgáltatás igénybevételekor a díjsomagtól és napszaktól függő percdíj mellett a Hangposta elérés egységes percdíja fizetendő. A díjakról Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 2/A sz. melléklete ad tájékoztatást.

A Szolgáltató a Visszahívás Hangpostából szolgáltatást a Hanghívással összevonva számlázza ki, mint Hanghívás Szolgáltatást, a két szolgáltatás forgalmi adatai és díjai nem különülnek el, csak a Hívásrészletezőben.

#### **2.7.4 Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta**

A szolgáltatás segítségével az Előfizető részére külföldi hálózatokon történő roamingolás közben a Szolgáltató saját hálózatának használatával megegyező módon hagyható hangposta üzenet, ha a hívott készüléke ki van kapcsolva.

Előfizetők részére külföldi hálózatokon történő barangolás (roaming) közben nem hagyható hangposta üzenet az alábbi esetekben:

- A hívott foglalt (pl. az Előfizető mással beszél),
- A hívott nem válaszol a hívásra (a telefon kicseng, de az Előfizető nem veszi fel),
- A hívott nem elérhető (pl. nincs hálózati lefedettség; az Előfizető nem a készülék kikapcsolásával jelentkezett le a hálózatról, hanem lemerült, stb.),
- Ha a hívott készüléke ki van kapcsolva.

A Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta szolgáltatást a Szolgáltató automatikusan aktiválja az Előfizető részére, amennyiben rendelkezik már Hangposta és Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással.

#### **2.7.5 Hívásátirányítás**

Az Előfizető meghatározhatja, hogy bejövő hívása mely másik (mobil vagy vezetékes) készülékre érkezen. A szolgáltatásnak nincs havidíja. Az átirányított hívások számlázása az adott tarifacsomag díjainak megfelelően történik.

Barangolás (Roaming) során foglaltság, nem válaszol és nem elérhető esetekben a Szolgáltató a hívásokat nem irányítja át. Ha az Előfizető telefonja kikapcsolt állapotban van (tehát a telefon a hálózatról kijelentkezett), akkor a hívások átirányításra kerülhetnek.

#### **2.7.6 Hívásvárakoztatás**

Amennyiben az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben új hívást kap, akkor hívója nem foglalt jelzést, hanem a telefon kicsöngését hallja, miközben az Előfizetőt akusztikus jel figyelmezteti az újabb bejövő hívásra.

#### **2.7.7 Hívástartás**

Az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben – annak bontása nélkül – új hívást kezdeményezhet, miközben az eredeti hívást „tartásba” helyezheti.

#### **2.7.8 SMS (rövid szöveges üzenet) Szolgáltatás**

Az SMS szolgáltatás segítségével az Előfizető rövid (maximum 160 karakteres alfanumerikus) szöveges üzeneteket küldhet mobil rádiótelefon készülékéről vagy más, SMS küldésre alkalmas műszaki berendezéséről SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefon készülékre vagy más, SMS fogadásra alkalmas műszaki berendezéssel rendelkezőknek. Az SMS címzettjei olyan mobil rádiótelefon készülékkel rendelkezők lehetnek, akiknek saját szolgáltatójuk biztosítja az SMS szolgáltatást, és akiknek szolgáltatójával a Szolgáltatónak az SMS szolgáltatásra vonatkozó megállapodása van Nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele során az SMS szolgáltatás abban az esetben működik, ha a barangolás (roaming) területén működő szolgáltató az SMS szolgáltatást biztosítja.

Az SMS fogadásának lehetősége, mint szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része, a rendszerhez való csatlakozással jön létre. Az egy SMS-ben elküldhető karakterek száma, valamint az SMS elolvasásának módja készülék típusonként különböző.

Az SMS szolgáltatás segítségével a Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az elküldött SMS-t kiküldeni a címzettnek. Amennyiben a címzett telefonkészüléke nincs bekapcsolva, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik, akkor a Szolgáltató SMS küldő központja a kézbesítés újbóli megkísérlése céljából tárolja az üzenetet. Ez a tárolási idő maximum az első kiküldési kísérlettől számított 15 (tizenöt) nap. A sikeres kézbesítés, illetve a többszöri sikertelen kézbesítés esetén – az első kiküldési kísérlettől számított 15 (tizenöt) nap elteltével – az SMS automatikusan törlődik a rendszerből.

A Szolgáltató az elküldött SMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget, ha

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel rendelkezik, amelyik nem alkalmas SMS-ek fogadására;
- a címzett SMS-eit vagy hívásait átirányította;
- a címzett nem ismeri a SMS elolvasásának módját;
- a címzett készülékének memóriája megtelt, és ezért a készülék nem képes újabb SMS-ek fogadására;
- a címzett készüléke megkapja az üzenetet, de a címzett nem olvassa azt el, vagy kitéri a készülékéből elolvasás nélkül;
- a címzett nem kapcsolja be a telefonkészülékét a tárolási idő alatt, és annak leteltével az üzenet automatikusan törlődik a Vodafone SMS-küldő központjából;
- a címzett SMS fogadását letiltotta;
- a címzett hívószámát a feladó nem a nemzetközi formátumban adta meg, vagy
- az SMS-t egy nem létező címre adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkori lefedettségi területén

Az SMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető telefonkészülékén a küldött üzenettel együtt függetlenül attól, hogy a küldő a hívószám kijelzés tiltását kérte. Egyes mobil rádiótelefon készülékek esetében a küldő hívószámát a készülék nem tudja megjeleníteni.

Belföldön az SMS költségeit a küldő Előfizető viseli a küldő Szolgáltatójának mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételek 2/A számú mellékletében foglaltak, illetve szerződött díjsomagjának tarifái szerint.

Nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az SMS szolgáltatás használatáért az Előfizető a mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeinek 2/A számú mellékletében foglalt nemzetközi barangolás (roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat köteles megfizetni.

Az Előfizető mind belföldi, mind pedig külföldi használat (nemzetközi barangolás (roaming)) esetében az SMS elküldésekor köteles megfizetni a küldött SMS típusának megfelelő díját, függetlenül a kézbesítés státuszától, így pl. attól, hogy a címzett az üzenetet megkapja-e annak érvényességi idején belül, vagy az üzenet a címzett elérhetetlensége miatt az érvényességi időn belül nem kézbesíthető, illetve függetlenül a készülék kijelzőjén megjelenő információtól.

A Szolgáltató az SMS szolgáltatást kizárólag a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. SMS üzenetküldő központja segítségével biztosítja az Előfizető számára. Egyéb SMS központok használata az Előfizető számára tilos, rendeltetésellenes szolgáltatás-használatnak minősül, mely esetre a Szolgáltató szankció(ka)t alkalmaz. A Szolgáltató az egyéb SMS központokon keresztül indított SMS-ek kézbesítéséért nem vállal felelősséget.

### 2.7.9 MMS Szolgáltatás

Az MMS Szolgáltatás segítségével, a Szolgáltató Előfizetői számára lehetővé teszi, hogy az arra alkalmas mobil rádiótelefon készülék vagy más arra alkalmas műszaki berendezés megfelelő használatával képet, videót (mozgóképet), alkalmazást, hangot és írott szöveget egyaránt tartalmazó üzeneteket küldhessenek és fogadhassanak.

Az MMS szolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással.

Az Előfizető MMS-t azon Szolgáltatók hálózatába küldhet, amelyekkel a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt.-nek megállapodása van. Az MMS üzenet küldése és fogadása (letöltés, elolvasás) készüléktípusonként különbözhet. A küldhető és fogadható MMS üzenetek maximális méretét és típusát a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétere tovább korlátozhatja, típusa (kép, videó (mozgóképet), alkalmazás, hang, szöveg) függhet még a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétereitől.

Mobil rádiótelefon hálózathoz tartozó hívószámra küldött MMS üzenet esetén, amennyiben a fogadó félnél aktív az MMS szolgáltatás, készüléke alkalmas MMS üzenetek fogadására és a Szolgáltató hálózatában tartózkodik, az

MMS üzenetet a készülék automatikusan letölti. A Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az érkezett MMS üzenet kézbesítését.

A mobil rádiótelefon hálózathoz tartozó hívószámra küldött MMS üzeneteket a Szolgáltató maximálisan 15 napig tárolja, amennyiben a címzett Előfizető nem fogadta, illetve a feladó más beállítással nem rendelkezett.

A Szolgáltató az elküldött MMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget amennyiben:

- a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel vagy egyéb műszaki berendezéssel rendelkezik, amelyik nem alkalmas MMS üzenetek fogadására, vagy
- a címzett félnél nem aktív az MMS Szolgáltatás;
- a címzett nem ismeri az MMS üzenet fogadás (letöltés, elolvasás) módját;
- a címzett mobil rádiótelefon készülékének vagy egyéb műszaki berendezésének memóriája megtelt, és ezért a készülék vagy berendezés nem képes újabb MMS üzenet fogadására;
- a címzett mobil rádiótelefon készüléke vagy műszaki berendezése megkapja az MMS üzenet érkezéséről értesítő Rövid Szöveges Üzenetet, de a címzett készüléke az MMS üzenetet nem tölti le, vagy
- az Előfizető bármelyik üzenetet nem olvassa el, vagy olvasás nélkül törli;
- a címzett nem kapcsolja be mobil rádiótelefon készülékét vagy egyéb műszaki berendezését a tárolási idő alatt, vagy Szolgáltatási területen kívül tartózkodik és annak elteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató MMS központjából;
- a címzett Előfizető Rövid Szöveges Üzenet Szolgáltatásra vonatkozó Bejövő Hívásletiltással rendelkezik, tehát nem kapja meg az MMS üzenet érkezéséről értesítő Rövid Szöveges Üzenetet, és emiatt a címzett az MMS üzenetet nem tölti le a tárolási időn belül;
- a címzett hívószámát a feladó nem a megfelelő formátumban adta meg;
- az MMS üzenetet nem létező hívószámra adták fel;
- a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkori lefedettségi területén;
- az üzenet megérkezését bármely más, a küldő vagy a fogadó Előfizető érdekkörében felmerülő ok akadályozta meg.

MMS üzenet küldésekor a feladó Előfizető hívószáma minden esetben megjelenik a címzett mobil rádiótelefon készülékén vagy bármilyen, MMS fogadására alkalmas műszaki berendezésén a küldött üzenettel együtt, függetlenül a jelen Általános Szerződési Feltételek Hívószám Kijelzés Tiltása pontjában foglaltaktól.

A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség a továbbított MMS üzenetek tartalmáért, annak az Előfizető vagy harmadik személy általi esetleges megváltoztatásáért, módosításáért. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki.

### 2.7.10 MMS Roaming

Az MMS Barangolás (Roaming) szolgáltatása az érvényes Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatással rendelkező ügyfelei számára lehetővé teszi, hogy meglévő MMS szolgáltatásukat ne csak Magyarországon, hanem külföldön is igénybe tudják venni, azokban a hálózatokban, ahol a GPRS Barangolás (Roaming) szolgáltatás is működik.

Az MMS szolgáltatás használata a külföldi partnerhálózatokból teljesen megegyezik a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. hálózatában megszokott működéssel, és a barangoló ügyfelek részéről nem kíván semminemű változtatást a telefon szokásos használatához képest.

A Szolgáltató fenntartja a jogát, hogy szüneteltesse, korlátozza vagy megszüntesse az MMS szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 5. és 12. fejezetében írtak szerint.

Az MMS Szolgáltatás díjait a Szolgáltató mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeinek 2/A sz. melléklete tartalmazza.

### 2.7.11 Nemzetközi Barangolás (Roaming)

A Szolgáltató a Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. által megkötött nemzetközi roaming megállapodások alapján biztosítja, hogy az Előfizetői (SIM) kártyáját Roaming helyzetben, díjazás ellenében használhatja, amennyiben készüléke alkalmas az adott hálózathoz történő csatlakozásra. A roaming szolgáltatás során az aktuálisan elérhető országok illetve hálózatok listáját és díjait a Szolgáltató honlapja, valamint Általános Szerződési Feltételeinek 2/A sz. melléklete tartalmazza.

Előfizető a roaming partnerhálózatokon a következő szolgáltatásokat veheti igénybe: hanghívás szolgáltatások (hívásindítás és fogadás, hangposta, hívásátirányítás) rövid szöveges üzenet szolgáltatás (SMS küldés és fogadás)

Az egyes funkciók elérhetősége országonként és hálózatonként változhat, az ezekre vonatkozó információkat a Szolgáltató folyamatosan a honlapján teszi közzé ([www.netfone.hu](http://www.netfone.hu)).

Az első zóna kínálja az Európai Unió szabályozása alapján kialakított Eurotarifát (717/2007 EK. alapján).

A Roaming tarifacsomag díjait a Vodafone mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeinek Díjszabás melléklete tartalmazza. Nemzetközi roaming során a fogadott hívások is díjkötelesek.

### **2.7.12 Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások – GPRS**

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatással biztosítja az Előfizető számára – a jelen Általános Szerződési Feltételek 2/A számú mellékletében meghatározott díj ellenében –, hogy adathálózati szolgáltatásokat vegyen igénybe, kizárólag a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. belföldi hálózatán. A Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. hálózatának hiányában a szolgáltatás nem elérhető.

Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásokat a Szolgáltató GPRS/EGPRS és 3G/UMTS technológiával is nyújt: A GPRS/EGPRS csomagkapcsolt adatátvitel a GSM rendszer által támogatott hordozó-szolgáltatások körébe tartozik. A Szolgáltató Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone GPRS/EGPRS hálózatára a vonatkozó ETSI szabványokban meghatározott CS1 (időrekenként 9,6 kb/s), CS2 (időrekenként 13,4 kb/s), CS3 (15,6 kb/s) és CS4 (21,4 kb/s) csatornakódolásokat támogatja. A 3G/UMTS technológiát a 3GPP által készített UMTS szabvány újabb kiadása írja le. A használt technológia lényege, hogy a QPSK (illetve a még fejlettebb QAM) moduláció, a fejlett hibajavítás (H-ARQ), valamint a jobb hozzáférési technológia (CDMA) révén már szélessávú adatátvitelt tesz lehetővé.

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatásait 3G/UMTS és/vagy GPRS/EGPRS technológiát kezelni képes készülék, illetve ilyen készülék és számítógép segítségével lehet igénybe venni, amennyiben azok megfelelően be vannak állítva, az egyes szolgáltatások leírásánál meghatározott feltételek mellett és módon.

A Szolgáltató felhívja az Előfizetők figyelmét arra, hogy az általa forgalmazott készülékek közül csak bizonyos típusú készülékek alkalmasak a Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételére.

Az Előfizető által használni kívánt rendszer teljes összeállítását és beüzemelését nem a Szolgáltató végzi.

A Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt, valamint a hálózat pillanatnyi terheltségétől függően időben és térben változás állhat be. Ez jelentheti az adatátviteli sebesség átmeneti csökkenését.

A fentiekre való tekintettel az adatátvitel sebességéért és az átvitt adatok esetleges hibáiért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az adatforgalom a küldött és a fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti. A szolgáltatás díjazását a Vodafone mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeinek Díjszabás melléklete szabályozza.

A GPRS/EGPRS szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőre vonatkozik az 1/C. melléklet 4. pontjában foglalt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételének etikai szabályai című rész.

### **2.7.13 Emelt díjas szolgáltatások**

Az Emelt díjas szolgáltatások lehetővé teszik a Szolgáltató Előfizetői számára, hogy különböző módon (SMS küldéssel, SMS fogadással vagy híváskezdeménnyezéssel) harmadik felek által nyújtott tartalom- vagy egyéb jellegű szolgáltatásait (továbbiakban tartalomszolgáltatás) igénybe vegyék. A tartalomszolgáltatás lehet emelt díjas díjkorlátmentes (SHS=90) vagy emelt díjas díjkorlátos (SHS=91 illetve 17cd és 17cde rövid számokon nyújtott) szolgáltatás. Az emelt díjas díjkorlátmentes (SHS=90) szolgáltatási számokon felnőtt tartalom (melynek meghatározó eleme a szexualitás és/vagy az erőszak) és egyéb olyan típusú tartalom nyújtható, amelyek díja nincs korlátozva. Az emelt díjas díjkorlátos (SHS=91 illetve 17cd és 17cde) szolgáltatási számokon nem nyújtható felnőtt tartalom illetve a tartalmak csak a 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendeletben meghatározott legmagasabb díjért nyújthatók.

#### **2.7.13.1 Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás**

Az Előfizető a Szolgáltató vagy tartalomszolgáltató által megadott emelt díjas hívószámra küldött SMS-sel veszi igénybe a tartalomszolgáltatást (például szavazás, csengőhang, stb.). Tartalomszolgáltató az Előfizető által küldött emelt díjas SMS-re minden esetben válaszüzenetet küld. A szolgáltatás díja a szolgáltatás hívószámától függ, a díjkategóriákat a Szolgáltató mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeinek 2/A számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást alapbeállításaként valamennyi Előfizető számára hozzáférhetővé teszi. Ezen emelt díjas szolgáltatás letiltása kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A tiltás csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). Az Előfizető a letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán.

### 2.7.13.2 Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás

Az Előfizető számára lehetővé teszi, hogy SMS küldéssel harmadik felek által nyújtott emelt díjas díjkorlátmentes vagy emelt díjas díjkorlátos szolgáltatására regisztráljon. A regisztrációs SMS az Előfizető saját tarifacsomagja szerint díjazott. Ezen SMS után a tartalomszolgáltató belföldön díjmentes válasz SMS-ben tájékoztatja az Előfizetőt a tartalomszolgáltatás emelt díjáról, az általa adott időszakon belül küldött SMS várható mennyiségéről vagy gyakoriságáról, a lemondás módjáról, valamint a szolgáltatással kapcsolatban kérhető további információ elérhetőségéről. Az Előfizető a tájékoztató SMS kézhezvételét követő 3 percen belül le tudja mondani a tartalomszolgáltatást a STOP szó SMS-ben történő visszaküldésével. Lemondás hiányában minden, a regisztrációs számról fogadott SMS után automatikusan számlázódik a szolgáltatás emelt díja. Amennyiben az Előfizető a továbbiakban nem kívánja igénybe venni a tartalomszolgáltatást, akkor azt kifejezetten le kell mondania.

A lemondás menete: a STOP szó SMS-ben történő elküldésével az adott regisztrációs emelt díjas számra.

A Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatáshoz való hozzáférés alapbeállításként nem elérhető (letiltott) az Előfizetők számára. Az Előfizetők kérhetik a szolgáltatás aktiválását. A szolgáltatás aktiválását követően tudják a fentiek szerint igénybe venni az Előfizetők a Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatást.

A teljes emelt díjas szolgáltatás letiltása is kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A tiltás csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül).

A letiltást követően az Előfizető az egyes emelt díjas szolgáltatás típusokat (Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás, Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás és Emelt díjas hanghívás szolgáltatás) együtt tudja újraaktiválni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán

### 2.7.13.3 Emelt díjas hanghívás szolgáltatás

Hívások esetén az indított hívásért fizet az Előfizető, melynek díja lehet esemény alapú (hívásonkénti) vagy perc alapú. Az egyes díjkategóriákat a Vodafone mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeinek Díjszabás melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató az emelt díjas hangszolgáltatást alap beállításként valamennyi Előfizető számára hozzáférhetővé teszi. Ezen emelt díjas szolgáltatás letiltása kérhető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A tiltás csak valamennyi emelt díjas szolgáltatásra együttesen kérhető (tehát valamennyi emelt díjas szolgáltatási típus letiltásra kerül). A letiltást követően a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást és az Emelt díjas hanghívás szolgáltatást együtt tudja újraaktiválni az Előfizető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán.

### 2.7.13.4 Emelt díjas szolgáltatások tiltása

Az Emelt díjas szolgáltatásoknak a kérést követő tiltására illetve aktiválására az SMS beérkezésétől számított 48 órán belül sor. Az Emelt díjas szolgáltatások 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet szerinti tiltás és az aktiválás lehetősége az Előfizetők részére is díjmentesen biztosított hálózaton belülről.

Felhívjuk Előfizetőink figyelmét, hogy az emelt díjból eredően a szolgáltatások igénybevételének díja jelentős is lehet, azok igénybe vételekor fokozott körültekintéssel járjanak el!

Tekintve, hogy az emelt díjas szolgáltatás a tartalom díját is magában foglalja, díjai a normál díjknál magasabbak, számmezőnként eltérőek. A szolgáltatások díjkategóriái a Díjszabásban megtalálhatóak.

A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért sem a Szolgáltató, sem a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. A tartalomszolgáltatóval, valamint a tartalommal kapcsolatos panaszokat a tartalomszolgáltató köteles kivizsgálni.

Amennyiben az Előfizető külföldről emelt díjas díjkorlátos vagy emelt díjas díjkorlátmentes hívószámra SMS-t küld, az emelt díjas vagy megkülönböztetett emelt díjas SMS árán kívül a külföldön küldött SMS díját is meg kell fizetnie, a mindenkori roaming díjszabás szerint.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét, hogy az emelt díjas SMS szolgáltatásoknál a tartalomszolgáltató köteles a szolgáltatásra vonatkozó reklám anyagokban, kommunikációban a szolgáltatás díját, a lemondás módját, a tartalomszolgáltató elérhetőségeit és a szolgáltatással kapcsolatos további információ helyét feltüntetni. Kérjük, tájékozódjon a tartalomszolgáltatás feltételeiről az igénybevétel előtt!

### 2.7.14 Hívásértesítő szolgáltatás

A Hívásértesítő szolgáltatás segítségével a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető a nem fogadott hívásairól SMS-ben értesítést adjon olyan esetben, amikor az Előfizető mobil rádiótelefon készüléke a híváskísérelt időpontjában nem elérhető (például ki volt kapcsolva, vagy a készülék a hálózati lefedettség területén kívül volt). A

Vodafone csak olyan esetben küld értesítő SMS-t, ha a hívó fél hozzájárult a hívószámának kijelzéséhez. Az értesítő SMS tartalmazza a hívás időpontját, illetve többszöri hívás esetén az utolsó próbálkozás időpontját és azt, hogy hányszor próbálkozott a hívó. A hívó fél száma az Előfizető SMS-küldőjében jelenik meg.

A Szolgáltató abban az esetben küld értesítést, ha a hívás az értesítő SMS kézbesíthetőségétől visszamenőleg számított 48 órán belül érkezett. A Szolgáltató maximum 20 különböző hívószámot tartalmazó értesítést küld. Abban az esetben, ha 48 órán belül több mint 20 különböző olyan híváskíséret volt, amelynél a hívó hozzájárult a hívószámának kijelzéséhez, akkor a Vodafone a 20 legutolsó, különböző hívótól érkezett hívásokról küld értesítéseket.

Foglaltság esetén a Szolgáltató nem küld SMS értesítést.

A Hangposta használók részére a felsorolt feltételek figyelembe vételével csak olyan esetben küldhető értesítés, ha a hívó nem hagy üzenetet, tehát a hívó a sípszó előtt bontja a hívást.

A Hangposta szolgáltatással rendelkező Előfizetők részére az értesítő SMS-t azon a nyelven küldi, amelyre az Előfizető hangpostájuk állítva van (magyar, angol vagy német nyelvek közül lehet választani).

A nemzetközi barangolás (roaming) esetén is küldhető értesítő SMS-eket, melyek díjmentesek. Nemzetközi barangolás (roaming) esetén a szolgáltatás paraméterei eltérhetnek a fent megadottaktól, ezekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Szolgáltatás sikeres igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető készüléke képes legyen az értesítő SMS fogadására és a feladó telefonszámának megjelenítésére. A Szolgáltató a Hívásértesítő szolgáltatásért nem vállal felelősséget amennyiben az Előfizető mobil rádiótelefon készülékére valamilyen okból nem küldhető SMS, vagy az nem tudja fogadni és megjeleníteni a küldött SMS-értesítést. Amennyiben az Előfizető letiltja a bejövő hívásait, a Vodafone nem küld értesítést.

### **2.7.15 Mobilvásárlás Szolgáltatás**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. nevében vásárolt, illetve Harmadik Felek (továbbiakban: Kereskedő(k) által értékesített termékeket, ideértve mind a fogyasztási cikkeket, mind a szolgáltatásokat (változatlan formában), továbbszámolni és továbbértékesíteni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni.

A MobilVásárlás Szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatásonként eltérő, az adott szolgáltatáshoz rendelt hívószámon keresztül nyújtja.

A termékek megvásárlása során a Szolgáltató a hírközlési szolgáltatás keretében felszámítja a MobilVásárlás Szolgáltatás során küldött SMS-ek díját az Előfizető tarifacsomagjának megfelelő, hálózaton belüli normál díjas SMS díjazása szerint.

A MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető tudomásul veszi, hogy köteles megfizetni a termék vételárát, a termék megvásárlásához küldött SMS-ek díját és a tranzakciós vagy kényelmi díjat, amennyiben ez külön felszámolásra kerül.

A termékek vételárát minden esetben a Kereskedők határozzák meg, azt saját honlapjukon illetve az adott szolgáltatásnak megfelelő, Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételeiben megjelölt módon hozzák nyilvánosságra.

A tranzakciós vagy kényelmi díjak a Szolgáltató mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében kerülnek meghatározásra.

Szolgáltató felhívja Előfizetői figyelmét, hogy egyes szolgáltatások esetén vásárlási limiteket jogosultak a Kereskedők meghatározni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető személyes adata, hívószáma és az az információ, hogy az Előfizető rendelkezik-e az adott tranzakció végrehajtásához elegendő egyenleggel, kizárólag a szolgáltatás nyújtásának céljából az MPP Magyarország Informatikai Zrt. (székhelye: 2040 Budaörs, Távíró köz 5. cégjegyzékszám: 13-10-040788) részére átadásra kerül. Emellett azonos céllal, azonos adatok átadásra kerülnek azon Kereskedőnek, aki a terméket értékesíti. A Kereskedők megjelölésre kerülnek a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. mindenkori érvényben levő Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében. Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltatás keretében kezdeményezett első tranzakcióval hozzájárul ahhoz, hogy adatai fent leírtak szerint átadásra kerüljenek.

Amennyiben a MobilVásárlás Szolgáltatás igénybevétele során a megrendelni/vásárolni kívánt terméket/szolgáltatást a Szolgáltatótól és Előfizetőtől elkülönülő Kereskedő biztosítja, a termék/szolgáltatás árát, minőségét, illetve a vásárlás egyéb körülményeit illető reklamációkat a Szolgáltató ügyfélszolgálat nem kezeli. A

Szolgáltatóhoz a MobilVásárlás Szolgáltatással kapcsolatosan kizárólag a Szolgáltató saját érdekkörében felmerült okokra vonatkozó panaszok ügyében fordulhatnak az Előfizetők.

#### 2.7.16 Hívásrészletező

A Szolgáltató az Előfizető erre irányuló megrendelése alapján, az Előfizető részére kiállított számlában az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelően a kötelezően feltüntetendő adatoknál részletesebb hívásrészletezőt is köteles kiadni.

A hívásrészletező megrendelése történhet eseti vagy rendszeres jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig. A kimutatásban igényelhető legkisebb időegység egy hónap.

A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és Szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

- a) hívott száma,
- b) a hívás kezdő időpontja,
- c) a hívás időtartama,
- d) a hívásegység díja,
- e) a hívás díja.

A Szolgáltató a hívásrészletezőt az Általános Szerződési Feltételekben szabályozottak szerint adja át az Előfizetőnek. A hívásrészletezőt a Szolgáltató az Előfizető megrendelése szerint, elektronikus vagy nyomtatott formában adja ki. Az elektronikus hívásrészletezőt az Előfizető által megadott e-mail címre teljesíti a Szolgáltató. Ebben az esetben az Internetes SMTP transzfer megkezdésétől (levél elküldésétől) számítva nem vállal felelősséget a Szolgáltató az Előfizetőnek a hívásrészletezésben szereplő személyes adatainak biztonságáért. Postai úton kézbesített hívásrészletezőt a Szolgáltató az Előfizető által a szerződés megkötésekor megjelölt postázási címre küldi meg. A papír alapú hívásrészletező megküldése díjköteles, díjtételeit az Általános Szerződési Feltételek 2/A sz. melléklete tartalmazza.

A hívásrészletező igénylésének szabályait az Általános Szerződési Feltételek 7.1.7 pontja szabályozza.

Eseti hívásrészletező elkészítésének időtartama legfeljebb a megrendeléstől számított egy hét, a rendszeres hívásrészletezőt, pedig a Szolgáltató a távbeszélő számlával együtt küldi meg az Előfizető részére.

#### 2.7.17 Konferenciahívás

Kettőnél több – a hívóval együtt legfeljebb 6 (hat) – előfizető vesz részt a hívásban, mindannyian egyidejűleg hallják egymást.

#### 2.7.18 Videotelefon szolgáltatás

A videotelefon szolgáltatás igénybevétele az alábbi feltételek szerint lehetséges:

- Mobiltelefonról videotelefon-hívással kizárólag csak másik mobiltelefon hívható.
- Videotelefon beszélgetés kizárólag 3G/UMTS ellátottsági területen folytatható, arra alkalmas készülék segítségével.
- Mind a hívó, mind a hívott félnek a SIM kártyáján aktivált videotelefon szolgáltatással kell rendelkeznie.

Ha video hívás közben a hívó vagy a hívott fél kilép a 3G/UMTS szolgáltatási területről, a video hívás megszakad, és hanghívásként sem folytatódik tovább. Az Előfizetőnek video telefonálás közben bármikor lehetősége van arra, hogy a hívást hanghívásként folytassa, illetőleg a kimenő képet letiltsa, erre alkalmas készüléke beállításainak megfelelő változtatásával. A hívás azonban ebben az esetben is video hívásnak minősül, és díjazása is ennek megfelelően történik.

A videotelefon szolgáltatással az alábbi kiegészítő szolgáltatások használhatók:

- Hívástiltás
- Hívásvárakoztatás
- Hívószám kijelzés
- Hívószám kijelzés tiltása
- Hívásátirányítás

A videotelefon hívások átirányítása független a hanghívások átirányításától, de együtt jár az adathívások átirányításával. A Szolgáltató a videotelefon-hívások esetében kizárólag abban az esetben biztosítja a Hívásátirányítás szolgáltatás működését, ha az átirányítás során teljesül a leírt összes feltétel.

A videotelefon szolgáltatás automatikusan aktiválásra kerül minden olyan SIM-kártyához tartozó előfizetésre, amellyel a Szolgáltató 3G/UMTS hálózatán első alkalommal forgalmat bonyolítanak. A szolgáltatás lemondható illetve megrendelhető SMS-ben, és a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.



### **2.7.19 Adománygyűjtés**

Az Adománygyűjtés szolgáltatás lehetővé teszi a Szolgáltató Előfizetői számára, hogy természeti katasztrófa, egyéb vészhelyzet esetén, nonprofit szervezet(ek) támogatásával a károsultak megsegítésére adományt gyűjtsön.

Az adománygyűjtő számok, a számokhoz tartozó civil szervezetek, illetve díjazásának részletei az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletben találhatóak.

A Szolgáltató Előfizetői a kijelölt rövid hívószámok felhívásával, illetve azokra küldött SMS üzenetekkel, alkalmanként egy meghatározott összeget adományoznak az adott rövid hívószámhoz kapcsolódó szervezet számára.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele esetén az adománygyűjtő számokra hanghívást nem lehet kezdeményezni.

Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás igénybevétele közben az adománygyűjtő számra küldött SMS üzenet esetén a Szolgáltató Előfizetői felé csupán a Nemzetközi Barangolás (Roaming) szolgáltatás díjazásában megállapított díjakat tudja kiszámlázni, az adomány összegét nem, tehát havi díjas Előfizetőknek nincs lehetőségük Nemzetközi Barangolás közben adományozásra. A kiszámlázott Roaming SMS díja nem képezi részét az adománynak.

Az adóigazolás igényét az Előfizető az általa támogatott adománygyűjtő szervezetnél jogosult jelezni, amely szervezet a hatályos adójogszabályok alapján adóigazolást állít ki. A Szolgáltató adóigazolás kiállítására nem jogosult.

A szolgáltatás tiltása az Emelt díjas szolgáltatások tiltásával együtt kérhető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, illetve telefonos ügyfélszolgálatán: hálózaton belülről a 1250 számon, azon kívülről a +36 1 878 1800 számon.

## **2.8 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

### Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.

A hívószámkijelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

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

### **2.9.1 Előfizetői (SIM) kártya**

A Mobil rádiótelefon szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Mobil rádiótelefon szolgáltatások igénybevételére szolgáló információkat. Az Előfizetői Kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

### **2.9.2 Előfizetői (SIM) kártya biztosítása**

A Szolgáltató az Előfizető azonosítására szolgáló, a Mobil rádiótelefon szolgáltatást megtestesítő Előfizetői (SIM) Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amely csak erre alkalmas mobil rádiótelefon készülékkel használható.

A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőnek fel nem róható módon bekövetkező meghibásodása, használatra alkalmatlanná válása esetén annak az Ügyfélszolgálatra vagy a viszonteladókhoz történő leadását követően megfelelőre cseréli. Az új SIM-kártyát a kézhezvételtől számított 48 órán belül aktiválja a Szolgáltató. Amennyiben az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, azt az eltulajdonítás bejelentését követően az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hálózathoz haladéktalanul kikapcsolja. Ebben az esetben alkalmazandó eljárásokat a jelen melléklet 2.2.3 pontja tartalmazza.

**3 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA (AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE)**

**3.1 A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén**

**BESZÉDMINŐSÉG**

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99 %

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: a beszédminőségre vonatkozó, az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában teljesítendő követelmény, melyet az ITU-T P.862 ajánlás szerint mért 2,75-ös PESQ értéken, vállal a Szolgáltató.

**3.2 A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények Vezeték nélküli internet szolgáltatás esetén**

**3.2.1 Letöltési sebesség**

**2G lefedettségi területen** az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,23 Mbit/s

**HSPA+ lefedettségi területen** az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 21,1 Mbit/s

**DC-HSPA+ lefedettségi területen** az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 42,2 Mbit/s

**3.2.2 Feltöltési sebesség**

**2G lefedettségi területen** az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,12Mbit/s

**HSPA+ lefedettségi területen** az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 5,76 Mbit/s

**DC-HSPA+ lefedettségi területen** az adatforgalmi keret nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keret tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 5,76 Mbit/s

**A mutató meghatározása:** a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben rögzített, a vezetékek nélküli internet szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A méréseket az ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 dokumentumban foglaltak szerint végzi a Szolgáltató.

**3.2.3 Garantált sebesség**

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA): 0/0 Mbit/s

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői Szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban minden díjcsomag esetében teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

**3.3 A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén**

**3.3.1 A Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása**

Követelményre mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték: 99,25%

Követelmény meghatározása:

AUT

Rendelkezésre állás = ----- x 100 %

AUT + ADT

Ahol

ADT a teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

---

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT

Általános Szerződési Feltételek Elektronikus Hírközlési Szolgáltatások Igénybevételére Egyéni Előfizetők számára

1/A. számú melléklet

Jelen dokumentum az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezi. 20 oldalból áll Ön a(z) 18. oldalt olvassa

AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)

AUT + ADT a teljes megfigyelési idő.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

### 3.3.2 A sikeres hívások aránya

Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 98,5%

Követelmény meghatározása: A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (SHA) [%]

A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes hálózati forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

### 3.3.3 A hívás felépítési ideje

Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 6 másodperc

Követelmény meghatározása: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A minőségi mutató meghatározása során az adatgyűjtési időszakban a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje került kiindulási alapként meghatározásra. (HFI) [megkezdett másodperc]

Az alapadatok forrása: A tesztberendezések által rögzített adatok.

### 3.3.4 A sikeres SMS továbbítás aránya

Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 90%

Követelmény meghatározása: A Szolgáltató SMS központjáiig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]

Az alapadatok forrása: A tesztberendezések által rögzített adatok

### 3.3.5 Új hozzáférési pont létesítési idő és a Szolgáltatás megkezdésének ideje

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 15 nap

**Követelmény meghatározása:** A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítések ideje és Szolgáltatás megkezdésének ideje (HLI): Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában vállalt határideje. (megkezdett naptári nap)

#### Kizárt esetek:

- Visszavont megrendelések;
- Szünetmentes szolgáltató váltás;
- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia;
- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.
- A Szolgáltató műszaki okok miatt a szolgáltatás létesítésére nem képes;
- A leadott megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas.

### 3.3.6 Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási határideje

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 72 óra.

**Követelmény meghatározása:** A hibabejelentés alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesítendő határideje. (MHI) (megkezdett óra)

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

#### Kizárt esetek:

- Végberendezés hibája;
- Az Előfizető kéri a kivizsgálás vagy kijavítás elhalasztását;
- Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátóként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások

### 3.3.7 Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya

A Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 60%

**Követelmény meghatározása:** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi kiválasztását követően, az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

#### Kizárt esetek:

- A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés;
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató hívásbesoroló rendszere, nyilvántartása.

### 3.3.8 Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 45 nap

**Követelmény meghatározása:** Számlapanaszoknak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja és nem minősül hibabejelentésnek.

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesítendő határideje (SZKI) (megkezdett naptári nap)

#### Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

## 4 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

### 4.1 Számhordozás Mobil Rádiótelefon szolgáltatás esetén

A számhordozással kapcsolatos szabályokat a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 8. pontja tartalmazza.

### 4.2 Számhordozás Vezeték nélküli (Mobil) internet szolgáltatás esetén

A Vezeték nélküli (Mobil) Internet szolgáltatás jellegéből kifolyólag a szolgáltatás igénybe vétele alatt a számhordozás a Szolgáltatónál nem értelmezett.