

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

I/A SZÁMÚ MELLÉKLET

MOBIL SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ KÜLÖN RENDELKEZÉSEK

ÜZLETI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE



Tartalomjegyzék

1	Mobil rádiótelefon előfizetői szolgáltatás tartalma	3
1.1	Mobil rádiótelefon szolgáltatás	3
1.2	Telefonos mobil internet szolgáltatás	3
1.3	Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások	3
1.4	Vezeték Nélküli (Mobil) Internet szolgáltatás	3
1.4.1	Fogalmak	4
1.4.2	Szolgáltatás leírása	4
1.4.3	Az átalánydíjas vezetékek nélküli internet tarifacsomagokra vonatkozó speciális rendelkezések	4
1.4.4	Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	5
1.4.5	Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata	5
1.4.6	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás műszaki előfeltétele	5
2	Mobil rádiótelefon és mobil internet szolgáltatás igénybevételének feltételei, kiegészítő szolgáltatások, igénybevehetőség földrajzi területe, felelősségi határok, segélyhívószámok	6
2.1	Mobil szolgáltatások igénybe vételének műszaki feltételei	6
2.1.1	Fogalmak	6
2.1.2	A Szolgáltatás aktiválása	6
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	7
2.2.1	SIM kártya használata	7
2.2.2	Mobil Eszköz (Mobiltelefon) használata	7
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	9
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	Hívásátrányítás	10
2.7.6	Hívásvárakoztatás	10
2.7.7	Hívástartás	10
2.7.8	Konferenciahívás	10
2.7.9	Videotelefon szolgáltatás	10
2.7.10	SMS (rövid szöveges üzenet) Szolgáltatás	11
2.7.11	MMS Szolgáltatás	11
2.7.12	MMS Roaming	12
2.7.13	Nemzetközi MMS	12
2.7.14	Hívásértesítő szolgáltatás	12
2.7.15	Nemzetközi Barangolás (Roaming)	13
2.7.16	Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások – GPRS	13
2.7.17	Mobilvásárlás Szolgáltatás	13
2.7.18	Emelt díjas szolgáltatások	14
2.7.18.1	Küldött emelt díjas SMS szolgáltatás	14
2.7.18.2	Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás	14
2.7.18.3	Emelt díjas hanghívás szolgáltatás	15
2.7.18.4	Emelt díjas szolgáltatások tiltása, engedélyezése	15
2.7.19	Hívásrészletező	15
2.7.20	Adománygyűjtés	15
2.8	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	16
2.9	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	16
2.9.1	Előfizetői (SIM) kártya	16
2.9.2	Előfizetői (SIM) kártya biztosítása	16
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)	16
3.1	A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén	16
3.2	A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás esetén	17
3.2.1	Kínált letöltési sebesség*	17
3.2.2	Kínált feltöltési sebesség*	17
3.2.3	Garantált sebesség	17
3.3	A Szolgáltató által vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények	17
3.3.1	Mobil rádiótelefon és Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás esetén használt, azonos célértékű mutatók	17
3.3.1.1	Új hozzáférési pont létesítési idő és a Szolgáltatás megkezdésének ideje	17
3.3.1.2	Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási határideje	17
3.3.1.3	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének aránya	18
3.3.2	Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók	18
3.3.2.1	Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje	18
3.3.2.2	A Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	18
3.3.2.3	A sikeres hívások aránya	18
3.3.2.4	A hívás felépítési ideje	18
3.3.2.5	A sikeres SMS továbbítás aránya	18
3.3.3	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás esetén használt mutatók	19
3.3.3.1	Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje	19
3.3.3.2	A Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	19
3.3.3.3	Az átlagosan elérhető le- és feltöltési sebesség	19
3.3.4	Vezeték nélküli (Mobil) Internet Szolgáltatás esetén elérhető sávzélességek és sebességeik	19
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
5	EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT	20

MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

„Előfizető” alatt jelen mellékletben Üzleti 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 Egyedi 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 fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltató saját és a külföldi roaming partnerek hálózatában kezdeményezett és fogadott hívásokat (beleértve az adatforgalmi hívásokat is) 120 perc eltelte után megszakítsa.

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

A Szolgáltató által igénybe vett GSM rádiótelefon-rendszer valamint a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságaiból következően nem minősül hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás igénybevétele korlátozottan lehetséges vagy lehetetlen, ideértve azt az esetet is, amikor a Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

1.2 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-en keresztül biztosítja a szolgáltatás működését. (APN: Access Point Name, azaz hozzáférési pont neve): Az internet átjáró neve szerződéskötéskor kerül megadásra.

1.3 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.

1.4 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 hálózatán tette elérhetővé.

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

Vezeték nélküli (mobil) Internet hozzáférés esetén 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosított a vezeték nélküli (mobil) szélessávú

kapcsolódás az Internethez, a mobil távközlési hálózatban a SIM/USIM kártya és az ahhoz egyértelműen hozzárendelt modem képezi a hálózati végpontot, mint szolgáltatás hozzáférési pont.

1.4.1 Fogalmak

Megnevezés	Magyarázat
Besugárzási/lefedettségi terület	Mindazon terület, ahol a Vodafone Zrt. 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 legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.
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 kiszajátítását. 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 Eszközzel használható
Modem/Adatkártya/USB Stick	Számítógépeszköz, amelyet adatkapcsolat megnyitásához használnak mobilhálózaton keresztül
Szoftver	Mobil Eszköz segítségével telepített, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges számítógépes alkalmazás

1.4.2 Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által a szolgáltatás díját havi rendszerességgel előre megfizető Előfizetők részére saját márkanév alatt nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás vagy Mobil Internet Szolgáltatás), ahol a Szolgáltatóval kötött együttműködési megállapodások alapján a Mobil Internet Szolgáltatás eléréséhez szükséges mobil hálózatot a Vodafone Zrt. biztosítja. A Mobil Internet Szolgáltatás az Előfizetők részére kizárólag a Magyar Köztársaság területén belül a Vodafone Zrt. mindenkori Besugárzási/lefedettségi területén érhető el.

A Szolgáltatás mindenkori Besugárzási/lefedettségi területe a Szolgáltató honlapján tekinthető meg. Hálózat/lefedettség hiányában a Szolgáltatás nem elérhető.

A Mobil Internet Szolgáltatás szélessávú vezeték nélküli és vezeték nélküli internet szolgáltatás lehet.

Szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatásnak a 3G/UMTS hálózaton nyújtott szolgáltatás minősül. A 3G/UMTS lefedettség területen kívül a vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújtása a GPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik.

A Mobil Internet Szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető részére, hogy a 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével internet kapcsolatot hozzon létre és ennek segítségével kapcsolódjon az internethez és így Web-oldalakat böngésszen, illetve e-mail üzeneteket küldjön és fogadjon.

A Mobil Internet Szolgáltatást az Előfizetők a jelen Általános Szerződési Feltételek II. számú mellékletében meghatározott díjakon és az ott meghatározott Mobil Internet díjcsomagokra történő előfizetés keretében kizárólag a jelen pontban meghatározott Szolgáltatás céljából vehetik igénybe.

A Mobil Internet Szolgáltatás illetve a Mobil Internet díjcsomagok kizárólag adatforgalomra vehetők igénybe, a szolgáltatás nem alkalmas mobil hálózaton indított hanghívás kezdeményezésére illetve hanghívás fogadására.

A Szolgáltatás igénybe vétele a roaming helyzetben (Külföldi Szolgáltató hálózatában történő szélessávú vezeték nélküli internet szolgáltatás igénybevétel), illetve SMS (rövid szöveges üzenet) és/ vagy MMS küldés szolgáltatásra nem vehető igénybe.

1.4.3 Az általánódíjas vezeték nélküli internet tarifacsomagokra vonatkozó speciális rendelkezések

A Szolgáltató Mobil Internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül.

A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, mely a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője.

A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét.

A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélműködés javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a

http://www.iszt.hu/iszt/aup.html internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a letölthető adatmennyiség korlátozása nélkül az adatsebesség lassítására az alábbiak szerint.

A Szolgáltató az általa kínált tarifacsomagok Előfizetője vonatkozásában, az adott számlázási ciklusban az alább megfogalmazott adatforgalom elérésétől – amely előre meghatározott adatforgalom túllépése túlzott mértékű hálózat használatnak minősül - függően, Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális leterheltségétől függően lassíthatja/korlátozhatja az adatátviteli sebességet a többi felhasználó védelme érdekében.

A számlázási ciklus lezárultával az elérhető adatátviteli sebesség korlátozását a Szolgáltató megszünteti.

Díjcsomag adatmennyisége	Figyelmeztető SMS	Forgalom korlát	
		Felhasználható adatmennyiség	Elérhető maximális fel és letöltési sebesség
1 GB	A választott díjcsomagban foglalt adatmennyiség 80%-nak elérésekor	1 GB alatt	nincs korlátozva
		1 GB – 2 GB	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
2 GB		2 GB alatt	nincs korlátozva
		2 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
3 GB		3 GB alatt	nincs korlátozva
		3 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
8 GB		8 GB alatt	nincs korlátozva
		8 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
12 GB		12 GB alatt	nincs korlátozva
		12 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
20 GB	20 GB alatt	nincs korlátozva	
	20 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)	

A korlátozás előtt a Szolgáltató figyelmeztető üzenetet küld az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz szükséges szoftver felületére.

A Szolgáltató a jelen mellékletében meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén biztosítja.

1.4.4 Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen, az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerint a Szolgáltatás Előfizető általi személyes igénybevétele céljából használni.

A Szolgáltató a Mobil Internet Szolgáltatás esetében a rendeltetésszerű használatnak tekinti azon felhasználási módokat, melyekre a mobil internet szolgáltatás az alkalmazott technológiai megoldások alapján általánosságban alkalmas, így például: weboldalak böngészése, kisebb méretű fájlok továbbítása, online internetes kommunikációs eszközök (pl. chat-alkalmazások), játékok hálózati futtatása, online vásárlás, banki átutalás, online felületen megjelenő multimédiás tartalom alkalmasszerű megtekintése.

A Szolgáltatás a fájlcsere, fájlmegosztó, vagy egyéb, nagy mennyiségű adat továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

1.4.5 Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata

Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, mely akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja, a Szolgáltató jogosult az Előfizető jogviszonyát azonnali hatállyal felmondani.

1.4.6 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás műszaki előfeltétele

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.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott Mobil Eszköz, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felrögzíthető okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a Mobil Eszköz, végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára – tértítés ellenében - szakmai támogatást nyújthat. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segítséget (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői Szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított Mobil Eszköz 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 igénybevitelére 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. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybeviteléhez 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.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt Mobil Eszköz, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megromlásáért, rendeltetés nélküli használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

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 legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.
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 Eszközzel 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 szállítás estében a postai szállítás 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 megkezd 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 igénybe vételének 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 II/A sz. mellékletében találhatóak. A Szolgáltatásokról tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálat ad, illetve azok kizárólag Szolgáltatónál rendelhetőek 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 megfelelési nyilatkozattal rendelkező mobil eszközben 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 megfelelési nyilatkozattal ellátott GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékkel/végberendezéssel használható. A Szolgáltató fenntartja a jogot a meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatról 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, rendeltetészerű 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 rendeltetésszerű, 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 II/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 II. 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 II. 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 Eszközzel, 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 II/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 zavarosítására,
 - 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) Az 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. mindenkori 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 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.

2.6.2 Földrajzi korlátok Mobil internet szolgáltatás esetén

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja a Szolgáltatást a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. mindenkori lefedettségi/besugárzási területén. A Szolgáltatás mindenkori lefedettségi/besugárzási 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 II/A sz. melléklete tartalmazza.

2.7.1 Hívástiltás

Az Előfizető korlátozhatja a SIM-kártyájáról kezdeményezett, illetve fogadott hívásokat. A szolgáltatáscsomagon belül a beszéd-, az SMS-, a fax- vagy az adatsatorna bármelyikének tiltása (más csatornával együtt is) kérhető.

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

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelete szerinti hívástiltás lehetősége az Előfizető részére havidíj mentesen biztosított.

2.7.2 Hívószám kijelzés és kijelzés tiltása

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

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

A hívó fél hívószáma kijelzésének a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. §. (1) bekezdés 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, valamint SMS és MMS küldés esetén a hívószám-küldés 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 kijelzését, kijelzésének tiltását készülékének segítségével bármikor megteheti.

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 5 (öt) másodperc szünet alatt a hívás díjmentesen megszakítható, amennyiben a hívó fél nem kíván üzenetet hagyni.

Az Előfizető a hangüzenetet a Szolgáltató saját belföldi hálózatából, illetve a Nemzetközi Barangolás (Roaming) során – azon külföldi hálózatokból, ahol a Globális számok szolgáltatás igénybe vehető – a Globális számok szolgáltatás igénybevételével jelszó nélkül, más hálózatokból jelszavas azonosítást követően hallgathatja meg.

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 számozonosítás technikai feltételei megvalósulnak, illetve a hívószámjelzés aktíválva 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 számozonosítás egyébként megvalósul.

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

2.7.4 Nemzetközi Barangolás (Roaming) Hangposta

A szolgáltatás segítségével az Előfizető részére külföldi hálózatokon történő Barangolás (roamingolás) közben is a Szolgáltató saját hálózatának használatával megegyező módon hagyható hangposta üzenet az alábbi esetek mindegyikében:

- 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 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.

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 forgalmi helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) bejövő hívása mely másik (mobil vagy vezetékes) belföldi vagy külföldi készülékre érkezzen. A szolgáltatásnak nincs havidíja. Az átirányított hívások számlázása a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek díjszabás mellékletében meghatározott díjaknak megfelelően történik.

Nemzetközi barangolás (roaming) ideje alatt a nemzetközi számra történő hívásátirányítás nem elérhető.

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 Konferenciahívás

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

2.7.9 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.

2.7.10 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 címzetteknek. 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 kísérletől számított 15 (tizenöt) nap. A sikeres kézbesítés, illetve a többszöri sikertelen kézbesítés esetén – az első kiküldési kísérletől 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 kitörli 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 mindenkor 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 II/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 II/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 elérhetlensége 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.

2.7.11 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 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 paramétereire tovább korlátozhatja, típusa (kép, videó (mozgóképek), alkalmazás, hang, szöveg) függhet még a mobil rádiótelefon készülék vagy más műszaki berendezés erre vonatkozó műszaki paramétereitől.

MMS üzenet érvényes elektronikus levelezési (e-mail) címre is küldhető. Ebben az esetben az MMS üzenet címzettje nem kell, hogy aktivált MMS Szolgáltatással rendelkező Előfizető legyen.

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.

Abban az esetben, ha az Előfizető készüléke nem alkalmas MMS üzenet fogadására, a Szolgáltató a címzettek Rövid Szöveges Üzenetben (SMS-ben) megküldi az MMS üzenet Interneten történő egyszeri eléréséhez szükséges információt. A Szolgáltató

vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az érkező MMS-ről szóló értesítő SMS-t a címzettnek kiküldeni az SMS (rövid szöveges üzenet) Szolgáltatás leírásánál vállalt feltételek mellett.

Az elektronikus levelezési címre küldött MMS-t a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül továbbítja a címzett felé.

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 mindenkorilefedettségi 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.

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.

2.7.12 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 Szolgáltató belföldön nyújtott szolgáltatása során 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 II/A sz. melléklete tartalmazza.

2.7.13 Nemzetközi MMS

MMS minden külföldi hálózatba küldhető, de a Szolgáltató és Szerződéses Partnerei az üzenetet csak akkor kézbesíti a fogadó készülékére, ha a fogadó félnél aktív az MMS szolgáltatás, készüléke alkalmas MMS üzenetek fogadására, valamint meghatározott külföldi hálózathoz tartózkodik. A nemzetközi MMS küldés díját a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek II/A sz. melléklete tartalmazza.

Más esetben a Szolgáltató szerződéses partnere vagy a fogadó fél szolgáltatója a címzettnek Rövid Szöveges Üzenetben (SMS-ben) megküldi az MMS üzenet Interneten történő egyszeri eléréséhez szükséges információt. Az üzenetek a szerveren a Szolgáltató szerződéses partnere vagy a fogadó fél szolgáltatója által biztosított ideig tárolódnak, majd véglegesen törlődnek.

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 híváskíséret időpontjában nem elérhető (például ki volt kapcsolva, vagy a készülék a hálózati lefedettség területén kívül volt). A csak olyan esetben küldhető értesítő SMS, 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 hány alkalommal 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 Szolgáltató 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 hívásértesítő szolgáltatás havi alapdíjmentesen vehető igénybe.

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, - figyelemmel a 2.7.10. pontban írt feltételekre - 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 Szolgáltató nem küld értesítést.

2.7.15 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 II/A sz. melléklete tartalmazza.

Előfizető a roaming partnerhálózatokon a következő szolgáltatásokat veheti igénybe: hanghívás szolgáltatások (hívásindítás és fogadás, hangposta, hívásátírányítás) 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).

Az első zóna kínálja az Európai Unió szabályozása alapján kialakított Eurotarifát (az Európai Parlament és a Tanács 531/2012/EU rendelete (2012. június 13.) az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) alapján).

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

2.7.16 Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatások – GPRS

A Szolgáltató Csomagkapcsolt Adatátviteli Szolgáltatással biztosítja az Előfizető számára – a jelen Általános Szerződési Feltételek II/A számú mellékletében meghatározott díj ellenében –, hogy adathálózati szolgáltatásokat vegyen igénybe, kizárólag a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt. belföldi hálózatán. Hálózati lefedettség 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 (időreseként 9,6 kb/s), CS2 (időreseként 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.

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 hibáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

A GPRS/EGPRS szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőre vonatkozik az IV. sz. melléklet 12. pontjában foglalt Adatátviteli Szolgáltatások igénybevételének etikai szabályai című rész.

2.7.17 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 II/A. sz 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 Szolgáltató mindenkor érvényben levő Általános Szerződési Feltételek II/A. sz. 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.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben a MobilVásárlás szolgáltatáshoz egyedi limiteket határozhat meg.

2.7.18 Emelt díjas szolgáltatások

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

Az Emelt díjas szolgáltatások lehetővé teszik a Szolgáltató Előfizetői számára, hogy különböző módon (SMS küldéssel, SMS fogadással vagy híváskezdeményezéssel) harmadik felek által nyújtott tartalom - vagy egyéb jellegű szolgáltatásait (továbbiakban tartalomszolgáltatás) igénybe vegyék. Az emelt díjas szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

Az emelt díjas tartalomszolgáltatás tartalma és díjazása szerint lehet

- emelt díjas díjkorlátos (SHS=91, illetve 161de és 161def rövid számokon nyújtott) szolgáltatás - amellyel nem érhető el felnőtt tartalom, valamint a szolgáltatás igénybevételének díja nem haladja meg a hatóság internetes honlapján közzétett díjat.
- emelt díjas díjkorlátmentes (SHS=90 illetve 164de, 165def) szolgáltatási számokon nyújtott szolgáltatás - amellyel nem érhető el felnőtt tartalom.
- Emelt díjas felnőtt (SHS=90 illetve 168de és 169def számokon nyújtott) szolgáltatás.

2.7.18.1 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 II/A számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a Küldött emelt díjas SMS szolgáltatást alapbeállításként valamennyi Előfizető számára tiltja. Ezen emelt díjas szolgáltatás engedélyezése kérhető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán – melyet a Szolgáltató egyedi elbírálás eredményének függvényében teljesíthet.

2.7.18.2 Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás

Az Előfizető számára lehetővé teszi, hogy SMS küldéssel a 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 beföldön 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, melyet a Szolgáltató egyedi elbírálás eredményének függvényében teljesíthet. A szolgáltatás aktiválását követően tudják a fentiek szerint igénybe venni az Előfizetők a Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatást.

A teljes emelt díjas szolgáltatás engedélyezése a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhető.

2.7.18.3 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 Szolgáltató mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeinek II/A számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató az emelt díjas hangszolgáltatást alap beállításaként valamennyi Előfizető számára tiltja. Ezen emelt díjas szolgáltatás hozzáférése engedélyezése kérhető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, melyet a Szolgáltató egyedi elbírálás eredményének függvényében teljesíthet.

2.7.18.4 Emelt díjas szolgáltatások tiltása, engedélyezése

Az Emelt díjas szolgáltatásokat a Szolgáltató alapesetben tiltja.

Az engedélyezésről – egyedi elbírálás eredményétől függően – a Szolgáltatóhoz – telefonon vagy írásban - beérkezett igénytől számítottan a Szolgáltató 48 órán belül az Előfizető részére visszajelez.

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 a Szolgáltató 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 mindenkor 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!

2.7.19 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 II/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.

2.7.20 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 II. 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 Előfizetőknél 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 adó jogszabályok 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, 06 70 850 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 hívószám kijelzés 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 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

A SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA

Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%

Követelmény meghatározása: A sikeres hívások aránya adott földrajzi helyen a megadott időtartamban megkísérelt összes indított és fogadott hívások számához képest. (SHA) [%] A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes az előfizetőhöz tartozó forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

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

A SIKERES SMS TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA

Követelményre a Szolgáltató által megadott egyedi szolgáltatásminőségi célérték a mobil rádiótelefon szolgáltatás műszaki jellegére tekintettel: 0%

Követelmény meghatározása: Az előfizető által az adott földrajzi helyen a Szolgáltató SMS központjáiig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]

Az alapadatok forrása: A teszterendezések által rögzített adatok.

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 (mobil) internet szolgáltatás esetén

3.2.1 Kínált letöltési sebesség*

GPRS/EDGE lefedettségi területen	az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók és csomagok esetében a keret eléréséig: 0,23 Mbit/s
HSPA+ lefedettségi területen	az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók és csomagok esetében a keret eléréséig: 21,1 Mbit/s
DC-HSPA+ lefedettségi területen	az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók és csomagok esetében a keret eléréséig: 42,2 Mbit/s

* az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig.

3.2.2 Kínált feltöltési sebesség*

GPRS/EDGE lefedettségi területen	az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók és csomagok esetében a keret eléréséig: 0,12Mbit/s
HSPA+ lefedettségi területen	az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók és csomagok esetében a keret eléréséig: 5,76 Mbit/s
DC-HSPA+ lefedettségi területen	az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók és csomagok esetében a keret eléréséig: 5,76 Mbit/s

* az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig.

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

3.3.1 Mobil rádiótelefon és Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás esetén használt, azonos célértékű mutatók

3.3.1.1 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.

3.3.1.2 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 ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

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

3.3.1.3 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.

3.3.2 Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók

3.3.2.1 Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 30 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 lekérdezővel (információkérés);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

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

3.3.2.2 A Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

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

Követelmény meghatározása:

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{\text{AUT}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

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

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.

3.3.2.3 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.

3.3.2.4 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.

3.3.2.5 A sikeres SMS továbbítás aránya

Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 90%

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

Az alapadatok forrása: A tesztberendezések által rögzített adatok

3.3.3 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Hozzáférési Szolgáltatás esetén használt mutatók

3.3.3.1 Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 30 nap

Követelmény meghatározása: Számlapanasznak 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 forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

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

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezővel (információkérés);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

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

3.3.3.2 A Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

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

Követelmény meghatározása:

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{\text{AUT}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

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

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.

3.3.3.3 Az átlagosan elérhető le- és feltöltési sebesség

A minőségi mutatókra a Szolgáltató által megadott minőségi célértékek.

Átlagosan elérhető letöltési sebesség*:

GPRS/EDGE lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,15 Mbit/s

3G lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,3 Mbit/s

3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 2 Mbit/s

* az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig.

Átlagosan elérhető feltöltési sebesség*:

GPRS/EDGE lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,07 Mbit/s

3G lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,3 Mbit/s

3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 1 Mbit/s

* az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig.

Az adatforgalmi keretet tartalmazó internet tarifák és internet opciók esetén az adatforgalmi keret elérését követően a le- és feltöltési sebességet a szolgáltató egyes tarifacsomagok és opciók esetében eltérően határozza meg, az érintett tarifákra és opciókra vonatkozó egyedi le- és feltöltési sebesség mértékét jelen melléklet 3.3.4 pontja és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek II/A sz. melléklete tartalmazza.

3.3.4 Vezeték nélküli (Mobil) Internet Szolgáltatás esetén elérhető sávzélességek és sebességeik

Díjcsomag adatmennyisége	Forgalom korlát		
	Figyelmeztető SMS	Felhasználható adatmennyiség	Elérhető maximális fel és letöltési sebesség
1 GB	A választott díjcsomagban foglalt adatmennyiség 80%-nak elérésekor	1 GB alatt	nincs korlátozva
		1 GB – 2 GB	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
2 GB		2 GB alatt	nincs korlátozva
		2 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
3 GB		3 GB alatt	nincs korlátozva
		3 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
8 GB		8 GB alatt	nincs korlátozva
		8 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)

12 GB	12 GB alatt	nincs korlátozva
	12 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)
20 GB	20 GB alatt	nincs korlátozva
	20 GB fölött	0/0 kbit/s (0/0 Mbit/s)

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.

5 EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT						
Díjcsomag neve	Mobilnet Partner 1 GB	Mobilnet Partner 2 GB	Mobilnet Partner 3 GB	Mobilnet Partner 8 GB	Mobilnet Partner 12 GB	Mobilnet Partner 20 GB
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	150 kbit/s	150 kbit/s	150 kbit/s	150 kbit/s	150 kbit/s	150 kbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	40 kbit/s	40 kbit/s	40 kbit/s	40 kbit/s	40 kbit/s	40 kbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belső adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belső adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s	0/0 kbit/s
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	1 GB	2 GB	3 GB	8 GB	12 GB	20 GB
Túlforgalmazás kezelése	Kínált sávzélesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett 0 / 0 Mbit/s	Kínált sávzélesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett 0 / 0 Mbit/s	Kínált sávzélesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett 0 / 0 Mbit/s	Kínált sávzélesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett 0 / 0 Mbit/s	Kínált sávzélesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett 0 / 0 Mbit/s	Kínált sávzélesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett 0 / 0 Mbit/s
Több saját eszköz	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

közötti megosztás lehetősége (van / nincs)						
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek		Kiegészítő lehetőségek, feltételek			
Web-böngészés		igénybe vehető				-
VoIP		igénybe vehető				-
Chat alkalmazások		igénybe vehető				-
Közösségi oldalak		igénybe vehető				-
Fájlcserélő alkalmazások		igénybe vehető				-
Videómegosztó alkalmazások		igénybe vehető				-
Online TV		igénybe vehető				-
Egyéb						