

DIGI TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
TELEVÍZIÓS, INTERNETES ÉS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONOS
SZOLGÁLTATÁSAINAK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

**D. MELLÉKLET: MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS
FELTÉTELEK**

Készítés időpontja:	2019. május 27.
Módosítás időpontja:	2022. november 30.
Hatályba lépés időpontja:	2023. január 1.

TARTALOM

1	A MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA, A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	3
1.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	3
1.1.1	<i>Egyéb kapcsolódó szolgáltatások</i>	3
1.1.2	<i>Kiegészítő szolgáltatások</i>	5
1.1.3	<i>Hívásrészletező.....</i>	9
1.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI, IDŐBENI KORLÁTAI	10
1.2.1	<i>A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....</i>	10
1.2.2	<i>A Szolgáltatás igénybevehetőségének időbeni korlátja</i>	11
1.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	11
1.4	TÁJÉKOZTATÁS, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	11
1.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	12
1.5.1	<i>Előfizetői (SIM) kártya</i>	12
1.5.2	<i>Hívószám csere.....</i>	13
2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	14
2.1	AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS A FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI	14
2.2	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE	14
2.2.1	<i>A Szolgáltató saját mobil hálózatán nyújtott internet-hozzáférést tartalmazó tarifacsomagokra, valamint internet- hozzáférést biztosító opciókra vonatkozó speciális rendelkezések</i>	14
2.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	14
2.3.1	<i>Előfizetői végberendezések tiltó listára helyezése.....</i>	15
2.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	15
3	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI	16
3.1	A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	16
3.1.1	<i>A számhordozással kapcsolatos fogalmak.....</i>	16
3.1.2	<i>A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok.....</i>	17
3.1.3	<i>A számhordozással kapcsolatos Előfizetői jogok és kötelezettségek.....</i>	18
3.1.4	<i>A számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói jogok és kötelezettségek</i>	19
3.1.5	<i>A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata</i>	20
3.2	INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSAGAI LEHETŐVÉ TESZIK	23
3.3	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	23
4	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	23
4.1	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA	24
4.1.1	<i>Az Előfizetői elsődleges kötelezettségek.....</i>	24
4.1.2	<i>További Előfizetői kötelezettségek</i>	25

1 A MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA, A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

A Szolgáltató az Egyéni Előfizető számára, aki a <https://digi.hu/mobil/lefedettseg> oldalon felsorolt valamely településen rendelkezik bejelentett állandó lakcímmel, az előfizetői szerződés alapján Mobil Rádiótelefon szolgáltatást és kapcsolódó szolgáltatásokat nyújt (a továbbiakban: „Szolgáltatás”).

A fent említett Egyéni Előfizető a Szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó jognyilatkozatát kizárólag személyesen teheti meg, a létrejövő előfizetői szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre a későbbiekben is kizárólag személyesen kerülhet sor.

1.1 A Szolgáltató által nyújtott Mobil Rádiótelefon Szolgáltatás tartalma

A Mobil Rádiótelefon Szolgáltatás olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, amelynek során a szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője - mobil rádiótelefonhálózat hálózati végpontján csatlakoztatott - nem helyhez kötött berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés) szolgál.

A Szolgáltató Mobil Rádiótelefon hálózatának aktuális elérhetőségét a www.digi.hu/lefedettseg oldalon elérhető lefedettségi térkép és településlista tartalmazza.

Statisztikai besorolása:

64.20.13 Mobiltelefon szolgáltatás

64.20.18 Internet hozzáférés, ellátás szolgáltatás

64.20.16 Adathálózati szolgáltatás

Az Előfizető a Mobil Rádiótelefon Szolgáltatást az I mellékletben meghatározott díjakkal, előfizetői szerződés megkötését követően veheti igénybe belföldön.

1.1.1 Egyéb kapcsolódó szolgáltatások

1.1.1.1 Beszédhívás szolgáltatás (Eht. 188.§ 62)

Nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő kapcsolat.

1.1.1.2 SMS (rövid szöveges üzenet) Szolgáltatás (Eht. 188.§ 119)

Az SMS szolgáltatás segítségével az Előfizető rövid (maximum 160 karakteres alfanumerikus) szöveges üzeneteket küldhet mobil készülékéről belföldön 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.

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 eltérő lehet.

Az SMS szolgáltatás segítségével a Szolgáltató vállalja, hogy a lehető legrövidebb időn belül megkísérli az elküldött SMS-t kézbesíteni a címzettnek. Amennyiben a címzett telefonkészüléke nincs bekapcsolva, vagy szolgáltatási területen kívül tartózkodik, akkor a Szolgáltató SMS küldő központja a

kézbesítés 20 különböző alkalommal történő újbóli megkísérlése céljából tárolja az üzenetet. Ez a tárolási idő maximum az első kiküldési kísérlettől számított 7 (hét) nap.

A sikeres kézbesítés, illetve a többszöri sikertelen kézbesítés esetén – az első kiküldési kísérlettől számított 7 (hét) nap elteltével – az SMS automatikusan törlődik a rendszerből.

A Szolgáltató az elküldött SMS eljuttatásáért nem vállal felelősséget, ha

- a) a címzett fél olyan mobil rádiótelefon készülékkel rendelkezik, amelyik nem alkalmas SMS-ek fogadására;
- b) a címzett nem ismeri a SMS elolvasásának módját;
- c) a címzett készülékének memóriája megtelt, és ezért a készülék nem képes újabb SMS-ek fogadására;
- d) a címzett készüléke megkapja az üzenetet, de a címzett nem olvassa azt el, vagy kitörli a készülékéből elolvasás nélkül;
- e) a címzett nem kapcsolja be a telefonkészülékét a tárolási idő alatt, és annak leteltével az üzenet automatikusan törlődik a Szolgáltató SMS-küldő központjából;
- f) a címzett SMS fogadását letiltotta;
- g) a címzett hívószámát a feladó nem a nemzetközi formátumban adta meg, vagy
- h) az SMS-t egy nem létező címre adták fel;
- i) a címzett fél nem tartózkodik a Szolgáltató mindenkor lefedettségi területén, az üzenet érvényességi ideje alatt.

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 az Előfizető választott tarifacsomagjának tarifájának díja(i) szerint, vagy a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF I mellékletében meghatározott tarifa szerint.

Az Előfizető az SMS elküldésekor köteles megfizetni a küldött SMS típusának megfelelő díját, függetlenül a kézbesítés státuszától, így pl. attól, hogy a címzett az üzenetet megkapja-e annak érvényességi idején belül, vagy az üzenet a címzett elérhetetlensége miatt az érvényességi időn belül nem kézbesíthető, illetve függetlenül a készülék kijelzőjén megjelenő információtól.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy némely készülék esetén a készülék képes hosszabb üzenetek küldésére is, ilyenkor az üzenet szövegét több darabban, több SMS-ben küldi el a címzett részére. Az Ilyen esetekben a Szolgáltató annyi SMS díját számlázza ki, ahány SMS-re az üzenet elküldéséhez szükség volt.

A Szolgáltató az SMS szolgáltatást minden esetben, kizárólag a saját SMS üzenetküldő központja segítségével biztosítja az Előfizető számára, SMS küldés kizárólag belföldön lehetséges.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Mobil Rádiótelefon Hálózatán keresztül továbbított SMS-ek tartalmát nem ismerheti meg, így azok tartalmáért nem felel.

Egyéb SMS központok használata az Előfizető számára tilos, rendeltetésellenes szolgáltatás-használatnak minősül, mely esetre a Szolgáltató szankciót alkalmazhat. A Szolgáltató az egyéb SMS központokon keresztül indított SMS-ek kézbesítéséért nem vállal felelősséget.

Abban az esetben, ha az Előfizető olyan SMS-t kap, amelyet nem kért vagy amelynek tartalma számára sértő, panaszával közvetlenül az SMS küldőjéhez kell fordulnia.

1.1.2 Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára a Mobil Rádiótelefon Szolgáltatáshoz kapcsolódó, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások díjait az I melléklet tartalmazza.

1.1.2.1 Hívásértesítő

A Hívásértesítő szolgáltatás segítségével a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető a nem fogadott hívásairól SMS-ben értesítést kapjon olyan esetben, amikor az Előfizető mobil rádiótelefon készüléke a híváskísérlet időpontjában hanghívás szempontjából nem elérhető (például ki volt kapcsolva, vagy a készülék a hálózati lefedettség területén kívül volt), vagy nem válaszol a hívásra. A Szolgáltató csak olyan esetben küld értesítő SMS-t, ha a hívó fél hozzájárult hívószámának kijelzéséhez.

Az értesítő SMS tartalmazza a hívó fél azonosítóját, a hívás időpontját, illetve többszöri hívás esetén az utolsó próbálkozás időpontját és a híváskísérletek számát.

A Szolgáltató az utolsó 48 órán belül érkezett hívásokról küld értesítést. A hívásértesítő SMS a hívó fél számáról fog érkezni az ügyfélhez.

A hívásértesítő szolgáltatás díjmentes és külön megrendelés nélkül az Előfizető rendelkezésére áll.

1.1.2.2 Hívástiltás

Az Előfizető korlátozhatja a SIM kártyájáról kezdeményezett, illetve fogadott hívásokat a Hívástiltás szolgáltatáscsomag igénybevételével.

A szolgáltatáscsomagon belül a beszéd-, vagy az adatcsatorna bármelyikének tiltása (más csatornával együtt is) kérhető.

A szolgáltatást az Előfizető abban az esetben is kérheti, ha a SIM kártyát eltulajdonítják és az Előfizető ennek tényét a Szolgáltatóhoz bejelenti a jelen Melléklet Előfizetői (SIM) kártyapontjában foglaltak szerint.

1.1.2.3 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 az Előfizető írásbeli kérelme alapján a mobil rádiótelefon-szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor:

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

A hívó fél hívószáma kijelzésének a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (2) bekezdése alapján a fenti a) és b) alpontok szerinti letiltása nem alkalmazható az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt eseten túl a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények hívószámaira irányuló hívásokra sem.

Ha az Előfizető hívószáma kijelzésének korlátozásával kapcsolatban írásban nem nyilatkozik, azt a Szolgáltató úgy értékeli, hogy Előfizető hozzájárult hívószáma kijelzéséhez. Előfizető a hívószámának kijelzésére, kijelzésének tiltására nyilatkozatot a jelen ÁSZF Törzsszöveg 1.2.4 pontjában jelzettek szerint tehet.

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

1.1.2.4 Hívásvárakoztatás

Amennyiben az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben új hívást kap, akkor hívója nem foglalt jelzést, hanem csengetési visszhangot hall, miközben az Előfizetőt akusztikus jel figyelmezteti az újabb bejövő hívásra. A hívásvárakoztatás szolgáltatás biztosítása díjmentes és külön megrendelés nélkül rendelkezésre áll.

1.1.2.5 Hívástartás

Az Előfizető egy fennálló híváskapcsolat közben – annak bontása nélkül – új hívást kezdeményezhet, válaszolhat a fennálló híváskapcsolat közben beérkezett hívásra, miközben az eredeti hívást „tartásba” helyezheti. A hívástartás szolgáltatás biztosítása díjmentes és külön megrendelés nélkül rendelkezésre áll.

1.1.2.6 Konferenciahívás

Kettőnél több – a hívóval együtt legfeljebb 6 (hat) – résztvevő vesz részt a hívásban, mindannyian egyidejűleg hallják egymást. A konferenciahívás szolgáltatás biztosításának nincs havi díja, és külön megrendelés nélkül rendelkezésre áll.

1.1.2.7 Hívásátirányítás

Az Előfizető meghatározhatja, hogy forgalmi helyzettől függően (pl. kikapcsolt készülék, foglaltság stb. esetén) bejövő hívása mely másik (mobil vagy vezetékes) belföldi telefonszámra érkezen.

Az átirányított hívás költségét az átirányítást kezdeményező fél viseli.

Az átirányított hívások számlázása az I mellékletben foglaltaknak megfelelően történik.

A szolgáltatás biztosításának nincs havidíja és külön megrendelés nélkül rendelkezésre áll.

1.1.2.8 Nemzetközi Barangolás mobil rádiótelefon-hálózaton (Roaming) (Eht. 188.§ 8.)

Az Előfizető által külföldi mobil rádiótelefon szolgáltató vagy üzemeltető hálózatának igénybevétele oly módon, hogy az Előfizető a Szolgáltató hálózatában használt alap-, illetve a műszaki lehetőségek figyelembevételével további szolgáltatásokat és hívási módokat részben vagy egészben az igénybe vett hálózaton is használni tudja, anélkül, hogy ezen külföldi szolgáltató előfizetőjévé válna.

Roaming során az Előfizető a SIM kártyát roaming helyzetben használhatja, amennyiben készüléke alkalmas az adott hálózathoz történő csatlakozásra.

A Roaming szolgáltatás igénybevételekor aktuálisan elérhető országok, hálózatok listáját és a szolgáltatások díjait az I melléklet tartalmazza, illetve azok megtekinthetők a Szolgáltató honlapján.

Előfizető a Roaming partnerhálózatokon a következő szolgáltatásokat veheti igénybe:

- hanghívás szolgáltatások (hívásindítás és fogadás, hívásátirányítás)
- SMS szolgáltatás (SMS küldés és fogadás)
- adatroaming szolgáltatások.

A Szolgáltató kétoldalú nemzetközi barangolás megállapodások megkötésével biztosítja az Előfizető részére külföldi szolgáltatók által működtetett hálózatokhoz való hozzáférést (nemzetközi roaming) lehetőségét.

A Szolgáltató által az Európai Közösségen belüli barangolásos hívások nyújtásáért számlázható legmagasabb díjat (eurotarifát) az 531/2012/EU rendelet határozza meg.

A Szolgáltató az általa megkötött Roaming megállapodással kizárólag a külföldi szolgáltató hálózata elérésének lehetőségét biztosítja azon Előfizetői számára, akiknek a SIM kártyáján a Roaming

szolgáltatás aktiválva van, és akik rendelkeznek a külföldi szolgáltató hálózatának igénybevételére alkalmas készülékkel.

Az egyes funkciók elérhetősége országonként és hálózatonként eltérhet, az ezekre vonatkozó információt a Szolgáltató a honlapján (www.digi.hu) teszi közzé.

Roaming során a fogadott hívások is díjkötelesek lehetnek annak függvényében, hogy az Előfizető barangolása során mely ország területén tartózkodik. A Roaming szolgáltatással kapcsolatos díjakat (Roaming tarifacsomag, hívásindítás, hívásfogadás stb.) az I melléklet tartalmazza.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a nyújtott Roaming szolgáltatás és annak elszámolásából adódóan bizonyos forgalmi díjakat a Szolgáltatónak nem áll módjában a díj felmerülését követő számlázási ciklusban elszámolni, és a számlán feltüntetni, ezért Előfizető elfogadja, hogy Szolgáltató a díj alapját képező forgalmi eseményt követő 12 számlázási ciklus bármelyikében felszámíthatja a díjat, azaz Szolgáltató a még ki nem számlázott forgalmi díjakat 1 évre visszamenőleg követelheti és számlázhatja.

1.1.2.9 Az adatroaming használata során meghatározott mennyiségi limit

Az adatroaming használata során elérhető adatroaming limit lehetővé teszi az Előfizető részére, hogy havi adatroaming felhasználását korlátok között tarthassa. Abban az esetben, ha az Előfizető havi adatroaming felhasználása eléri a 18.000 Ft-ot, az adatroaming szolgáltatást a Szolgáltató szünetelteti.

Ha az adott számlázási ciklusban az Előfizető adatroaming felhasználási mennyisége eléri a limit 80 %-át, SMS üzenetben tájékoztatást kap erről. A meghatározott adatmennyiség 100 %-ának elérésekor az Előfizető részére a Szolgáltató újabb tájékoztatást küld. A 100% elérését követően az adatroaming szolgáltatást a Szolgáltató szünetelteti.

Abban az esetben, ha az adott számlázási ciklusban az Előfizető adatroaming használata során felhasznált mennyisége eléri a meghatározott adatmennyiség 100 %-át, lehetősége van a szüneteltetést követően a Szolgáltatótól kérni az adatroaming limit ideiglenes felfüggesztését a számlázási ciklus hátralévő részére (ez esetben a következő számlázási ciklus elején a limit automatikusan ismét érvénybe lép)

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatótól, hogy a következő számlázási ciklustól az adatroaming limit alkalmazására vagy tiltására ne kerüljön sor.

1.1.2.10 Méltányos használatra vonatkozó feltételek

Az Európai Unió szabályozással összhangban a belföldi árszínvonalon nyújtott EU roaming szolgáltatást azok a barangolást végző Előfizetők vehetik igénybe, akik Magyarországon állandó lakcímmel rendelkeznek vagy Magyarországgal szoros kapcsolatban állnak, ami miatt gyakran és jelentős ideig Magyarországon kell tartózkodniuk. A Szolgáltató jogosult ezen körülmények igazolására vonatkozó kéréssel fordulni az Előfizető irányába az Előfizetői Szerződés fennállásának időtartama alatt.

A belföldi árszínvonalon nyújtott barangolási szolgáltatások nem rendeltetésszerű vagy visszaélésszerű, az 1. roaming díjzónában történő időszakos utazáson kívüli használat megelőzése céljából a Szolgáltató „méltányos használatra vonatkozó feltételek” alkalmazására jogosult az alábbiak szerint.

Az 1. roaming díjzónában történő időszakos utazási célú felhasználás során a magyarországi hívószámokra irányuló, illetve az 1. roaming díjzónába indított hívások, SMS-ek mennyisége, illetve az 1. roaming díjzónában felhasznált adatmennyiség mértéke nem haladhatja meg a belföldi használat négyhavi számlázási ciklusonként vett átlagát, valamint a vizsgált időszakban a szabályozás hatálya alá eső ország roaming partnerének hálózatán forgalmazott napok száma nem haladhatja meg a Szolgáltató hálózatán forgalmazott napok számát (méltányos használat).

A méltányos használat feltételei betartásának érdekében a hívószám használatát a Szolgáltató vizsgálhatja, amely vizsgálat a vizsgálat időpontját megelőző 4 hónapra terjed ki. Amennyiben a Szolgáltató a vizsgálat során a méltányos használat feltételeinek be nem tartását észleli, erről SMS-t küld az Előfizető részére, amelyben felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogyha a méltányos használat feltételeinek az értesítést követő 2 héten belül nem tesz eleget (a használat jellege nem változik), akkor az Előfizető az érintett szolgáltatásokat az 1. roaming díjzónában a továbbiakban kizárólag belföldi díj és többletdíj együttes alkalmazásával veheti igénybe – addig az időpontig, ameddig nem tesz eleget a méltányos használat feltételeinek.

1.1.2.11 Mobil Adat szolgáltatás

A Szolgáltató 4. generációs mobil adathálózatán (LTE vagy 4G) nyújtja a szolgáltatást belföldön megfelelő készülékbeállítások mellett, melynek elvégzése az Előfizető feladat és felelőssége. A hálózati technológia lehetőséget biztosít az Előfizetők számára, hogy adatkapcsolat segítségével, gyorsabb, jobb minőségű, jobb élményt nyújtó tartalmakat vegyenek igénybe.

A Mobil Adatszolgáltatás 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 válaszidő megnövekedését.

A végfelhasználók között mért adatátviteli kapacitás vagy sebesség függhet a kapcsolatban résztvevő, a Szolgáltató érdekszféráján kívül eső más elemek terheltségétől, kapacitásától.

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

Az adatszolgáltatás alkalmas a nyílt internet bármely, a Szolgáltató által nem tiltott tartalmának letöltésére, megtekintésére. A tartalmakat a Szolgáltató nem vizsgálja, ennek kapcsán értük felelőséget nem vállal.

Az adatforgalom a küldött és a fogadott adatmennyiség együttes összegét jelenti.

A mobil adatszolgáltatás díjazását az I melléklet szabályozza.

1.1.2.11.1 VoWIFI opció

A VoWIFI WIFI alapú VoIP technológia, melynek használatával – amennyiben az Előfizető rendelkezik olyan eszközzel, amely támogatja a VoLTE és a VoWIFI elérhetőségét - az Előfizető hanghívásait és SMS forgalmát – saját döntése szerint - WIFI hálózat segítségével is kezdeményezheti. DIGI által kínált VoWifire alkalmas készülékek listája a digi.hu/informacio/ha-mar-van-keszuleke weboldalon érhető el. A VoWIFI hanghíváshoz a készülék szoftverfrissítésére is szükség lehet.

Az Előfizető által használt készülék beállításainak helyességéért és az az opció igénybevételéért az Előfizető tartozik felelőséggel.

A WIFI szolgáltatás megléte/elérhetősége a Szolgáltatótól minden esetben független, arra a Szolgáltatónak nincs befolyása, így a VoWIFI rendelkezésre állásáért, annak minőségi paramétereinek biztosításáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A VoWIFI szolgáltatásról további több információ elérhető digi.hu/vowifi oldalon.

1.1.2.12 Mobil Vásárlás szolgáltatás

A Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevételével az Előfizető készülékének segítségével a Nemzeti Mobilfizetés Zrt.-től szolgáltatásokat rendelhet, illetve vásárolhat meg. A Mobil Vásárlás Szolgáltatás - utólag fizetett Szolgáltatás esetén – az Előfizető rendelkezésére álló univerzális egyenleg

használatával, mobilparkolásra és autópálya matrica vásárlására vehető igénybe. Az univerzális egyenlegről a Szolgáltató az ÁSZFI mellékletében ad részletes tájékoztatást.

Nem vehető igénybe a Mobil Vásárlás szolgáltatás az Előfizető által, amennyiben az Előfizető bármelyik elektronikus hírközlési szolgáltatását a Szolgáltató korlátozta, illetve szünetelteti.

Utólag fizetett szolgáltatás esetén a Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevétele során megrendelt/vásárolt terméket/szolgáltatást az Előfizető a Díjfizetésre vonatkozó rendelkezések szerinti feltételeknek megfelelően köteles kiegyenlíteni. A Mobil Vásárlás szolgáltatás keretében az univerzális egyenleg terhére megrendelt/megvásárolt termékekről/szolgáltatásokról a Szolgáltató jogosult az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. tv. 164. § -a alapján gyűjtőszámlát kiállítani.

A Mobil Vásárlás Szolgáltatás igénybevételehez a Szolgáltató az Előfizető részére automatikusan univerzális egyenleget biztosít, melyet az Előfizető a mindenkor hatályos Díjszabásban (az ÁSZF I mellékletében meghirdetett értékhatárig vehet igénybe. Az Előfizető a Mobil Vásárlás Szolgáltatás használata során felhasznált összeget utólagos kifizetéssel teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizetőkkel a teljesített Mobilvásárlás termék, szolgáltatásértékesítésekről havonta számol el, az elszámolás napja a tárgyhavi számlában feltüntetett beérkezési határidő, előre fizetett szolgáltatás esetén a tárgyhónap utolsó napja.

Amennyiben a megvásárolni kívánt mobil vásárlási terméket/szolgáltatást a Nemzeti Mobilfizetés Zrt. biztosítja, Szolgáltató jogosult a termék/szolgáltatás tovább értékesítéséért tranzakciós díjat kérni a vásárlás lebonyolítása miatt. A tranzakciós díj mértékéről mindenkor a hatályos Díjszabás rendelkezik (jelen melléklet 6. fejezete).

A 2011. évi CC. törvény értelmében 2014. július 1-től indulnak a központosított mobil értékesítésű szolgáltatások. Ezen szolgáltatásokat a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. értékesíti a Szolgáltató részére tovább értékesítési céllal, és az Előfizetők a Mobil Vásárlás szolgáltatás keretében vehetik igénybe. A központosított mobil értékesítési szolgáltatások körét a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. határozza meg, azért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos panaszát elsődlegesen a Nemzeti Mobilfizetés Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, mely az alábbiak szerint érhető el: <https://nemzetimobilfizetes.hu/elerhetoseg>.

Az Előfizető a panaszát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (telefonon a 1272-es, külföldről hívható +36 1 707-0707-es telefonszámon, vagy az ugyfelszolgalat@digih.hu e-mail címen) is előterjeszheti. Amennyiben a panasz közterületi parkolási szolgáltatás vagy e-matrica (használati díj) vásárláshoz kapcsolódó pótdíjra vonatkozik, és ez nem a Szolgáltató hibájából eredeztethető, akkor a Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni, hogy bejelentésével keresse fel a bejelentés kivizsgálására jogosult Parkolási Üzemeltetőt vagy a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.-t. Továbbá a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos tranzakció részletes adatait.

1.1.3 Hívásrészletező

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet (hívásrészletezőt) csatolni, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

A hívásrészletező az egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes.

Az Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól, melyet a Szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani.

Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

Az Előfizetőnek az ugyanazon időszakra vonatkozó ismételt kérelme esetén a második alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként a jelen ÁSZF I mellékletében meghatározott (adatkezelési és nyomtatási) díjat, elektronikus formában történő kiadás esetén adatkezelési díjat számíthat fel.

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 tételes számlamelléklet (hívásrészletező) – az alábbiakban foglalt kivételekkel - nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljeskörűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

A Szolgáltató nem köteles a hozzájárulás beszerzésére, továbbá a Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem vizsgálja, annak beszerzése az Előfizető feladata és annak hiányáért az Előfizetőt terheli a felelősség. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Az igénybevétel feltétele, hogy az Előfizető a hívásrészletezőt a Szolgáltatótól a szerződéskötéskor vagy azt követően írásban igényelje.

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.

1.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi, időbeni korlátai

1.2.1 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatás csak Magyarország és a <https://digi.hu/mobil/lefedettseg> oldalon szereplő országok területén érhető el.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás belföldi földrajzi elérhetőségéről a www.digi.hu/lefedettseg oldalon rendelkezésre álló lefedettségi térkép és településlista ad tájékoztatást.

Az adatok tájékoztató jellegűek, attól helyenként olyan eltérések lehetnek (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására, az épületen belüli üzemelésre –, az

egyes készülékek közötti eltérésekre, a térképek léptéke miatt stb.), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének esetleges hiányosságából erednek, így azokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

1.2.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének időbeni korlátja

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltató saját és a külföldi roaming partnerek hálózatában kezdeményezett és fogadott hívásokat (beleértve az adatforgalmi hívásokat is) hatvan (60) perc eltelte után megszakítsa. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával a megszakítás tényét külön nyilatkozat megtétele nélkül is tudomásul veszi.

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

Az alábbiakban megjelölt hívószámokon az Előfizető gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek:

- Mentők: 104,
- Tűzoltóság: 105,
- Rendőrség: 107,
- Egységes Európai segélyhívó: 112.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését.

A hívó fél hívószáma kijelzésének a 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet 9. § (2) bekezdése alapján az 1.1.2.3 pont a) és b) alpontok 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 hívószámainra, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetében.

Az egységes segélyhívószám (112), a Rendőrség, a Tűzoltóság és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási száma kijelzése kerül a hívást fogadó szervezetnél, még abban az esetben is, ha az Előfizető azt előzőleg letiltotta.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosításához, továbbá a helyzetének meghatározásához szükséges adatokat még abban az esetben is a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátja, ha az ezen adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiányzik vagy visszavonásra került.

Amennyiben az Előfizető mobiltelefon készülékének operációs rendszere lehetővé teszi, a 112 Egységes Európai Segélyhívószámra irányuló hívás esetén a tartózkodási hely pontosabb meghatározására irányuló adatátadásra kerül sor. Az Előfizető mobiltelefon készülékébe beépített helymeghatározó rendszer által megállapított pozíciót az Előfizető mobiltelefon készüléke automatikusan adat SMS formájában a segélyhívó szervezetnek átadja. A segélyhívó szervezet számára küldött SMS hazai hálózatban díjmentes.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az Előfizető számára a segélykérő számok (104, 105, 107, 112) hívását lehetővé teszi. Kiegészítő szolgáltatások keretén belül igénybe vehető tartós híváskorlátozás a segélykérő hívások kivételével, minden hívás letiltására vonatkozik.

A segélykérő hívások díjmentesek.

1.4 Tájékoztatás, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen Mellékletben meghatározott Szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

1.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen, és nem a vonatkozó ETSI- előírásoknak megfelelően használja. Különösen, ha az Előfizető az általa használt mobil eszköz egészében, vagy egyes elemeiben módosítja, nem szabványosított antennát, jelerősítőt használ, vagy külső eredetű zavartatás lép fel, stb. A hivatkozott ETSI műszaki specifikációk ingyenesen letölthetők az ETSI honlapján a <http://www.etsi.org> címről, illetőleg megvásárolhatók a Magyar Szabványügyi Testületnél.

A Szolgáltató fenntartja a jogot az e pontban meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózatról történő kizárására.

A szolgáltatás átadási pontja az alábbiakban meghatározott – a Szolgáltató által biztosított - Előfizetői (SIM) kártya.

1.5.1 Előfizetői (SIM) kártya

A Mobil Rádiótelefon Szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hitelesítési adatokat, ezeken felül tartalmazhat még a Szolgáltató hálózatára jellemző, annak használatához szükséges egyéb információkat.

Az Előfizető részére a Szolgáltatás igénybevételére biztosított Előfizetői (SIM) kártya mindenkor a Szolgáltató tulajdonát képezi, azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.

1.5.1.1 SIM kártya biztosítása

A Szolgáltató az Előfizető azonosítására szolgáló, a Mobil Rádiótelefon Szolgáltatást megtestesítő „DIGI” márkajelzéssel ellátott – legfeljebb 4 (négy) darab - Előfizetői (SIM) kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amely csak az erre alkalmas mobil rádiótelefon készülékkel vagy terminállal használható.

Az Előfizetői (SIM) kártya Magyarországon csak a Szolgáltató által értékesített vagy egyébként az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal ellátott rádiótelefon-készülékkel/végberendezéssel/mobileszközzel használható.

A Mobil Szolgáltatás esetén az Előfizetői (SIM) kártya használat 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.

Amennyiben az Előfizetői (SIM) Kártyát az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, azt az eltulajdonítás bejelentését követően az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hálózatról haladéktalanul kikapcsolja, az Előfizető szolgáltatásait szünetelteti.

A bejelentés történhet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain. Az Előfizetői (SIM) kártya kikapcsolásához az ÁSZF Törzs 2.2 pontjában meghatározott adatok szükségesek.

1.5.1.2 SIM-kártya csere

A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) kártyát az Előfizetőnek fel nem róható okokból bekövetkezett meghibásodása, használhatatlanná válása esetén vagy amennyiben az Előfizetői (SIM) kártya programhibás, díjmentesen kicseréli.

A meghibásodott kártya jellemzője, hogy nem képes feljelentkezni a Szolgáltató hálózatára, esetenként a készülékkel sem működik együtt.

A Szolgáltató a cserét az előfizetői igény beérkezésétől számított 72 órán belüli határidővel vállalja.

Az Előfizető a SIM-kártya cserét személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérheti. A Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák pontos címe a www.digi.hu oldalon elérhető.

Az Előfizetői (SIM) kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót kicserélési kötelezettség nem terheli.

Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

Az Előfizetői (SIM) kártya cseréért az I mellékletben foglalt díjat kell fizetni.

1.5.1.3 SIM-kártya pótlás

Az Előfizetői (SIM) kártya elvesztését és/vagy eltulajdonítását az Előfizető köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató az Előfizetői (SIM) kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja.

Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek.

A folyamatban lévő hang vagy adat hívást az Előfizetői (SIM) kártya letiltása megszakítja.

Bejelentést követően a Szolgáltatás szünetel az Előfizetői (SIM) kártya előkerüléséig, illetve az újabb Előfizetői (SIM) kártya aktiválásáig.

Az Előfizető kérheti a bejelentéssel egyidőben a szolgáltatás szüneteltetését is. Ebben az esetben az Előfizető kérelmére szünetel a Szolgáltatás, a bejelentéstől kezdve az Előfizetői (SIM) kártya előkerüléséig, illetve az újabb Előfizetői (SIM) kártya aktiválásáig, de legkésőbb 6 hónap időtartamra.

Előfizető az Előfizetői (SIM) kártya pótlását kizárólag személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérheti. Ilyen esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésére – az I mellékletben meghatározott külön díj megfizetése ellenében – új Előfizetői (SIM) kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben (díj)tartozása.

1.5.2 Hívószám csere

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számváltatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság igazolta;
- c) ha a számváltatást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató - a szolgáltató által meghatározott szövegtől az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon.

Az előző bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változtatásra a fenti b) - c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A Szolgáltató köteles b) - c) pontban meghatározott esetekben az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, valamint az Előfizetőt tájékoztatni a hívószám más előfizetőhöz való rendelésének körülményeiről.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

A Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot 6 hónap után rendeli más előfizetőhöz.

2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

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

A Szolgáltató biztosítja az általa működtetett mobil hálózat megfelelő fejlesztését, üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását. A minőségi célértékek, illetve azok értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere a jelen a K mellékletben kerültek rögzítésre.

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

A Szolgáltató alapesetben nem végez olyan forgalomszabályozást mely a forgalom fajtájától, irányától vagy tartalmától függően befolyásolná a Szolgáltatás minőségét vagy a hozzáférést. A Szolgáltató azonban hálózatbiztonsági okokból, a jelen Melléklet 2.3 pontjában említett, az Előfizető érdekkörébe eső okokon túl befolyásolhatja bizonyos forgalmak műszaki paramétereit.

2.2.1 A Szolgáltató saját mobil hálózatán nyújtott internet-hozzáférést tartalmazó tarifacsomagokra, valamint internet-hozzáférést biztosító opciókra vonatkozó speciális rendelkezések

A Szolgáltató vezeték nélküli internetszolgáltatása a felhasználók által közösen használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz megosztott erőforrásokra épül. A felhasználók befolyásolhatják egymás adatátviteli sebességét. Ezen erőforrásoknak a túlzott igénybevétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználóra negatív hatással lehet (negatív felhasználói tapasztalatot). Ez a 4G mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője.

A fentiek figyelembevételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélműködés javítása érdekében a Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a letölthető adatmennyiséget korlátozza.

2.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Abban az esetben, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel

rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja, a Szolgáltató jogosult az ÁSZF Törzs 5. Fejezetének vonatkozó rendelkezései szerint a szolgáltatást korlátozni az Előfizető egyidejű értesítésével, illetve az ÁSZF Törzs 9.12. Fejezetének vonatkozó rendelkezései szerint az előfizetői szerződést felmondani.

2.3.1 Előfizetői végberendezések tiltó listára helyezése

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon rádiótelefon készüléket vagy más előfizetői végberendezést, amelynek igénybevételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, így különösen, de nem kizárólag:

- a) a megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést,
- b) a nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést,
- c) az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó végberendezést,
- d) a Mobil Rádiótelefon Szolgáltatás igénybevétele során jogellenes tevékenységek végzésére használt végberendezést.

2.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezéssel csatlakozni.

A Szolgáltató kizárólag a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál bejelentett és nyilvántartásba vett előfizetői interfészével együttműködő készülékeket forgalmaz, illetve az ilyen készülékkel és/vagy eszközökkel való együttműködést biztosítja.

A Szolgáltatás igénybevételére alkalmas minden olyan rádiótelefon készülék, mely megfelel a jelen pontban leírt feltételeknek:

- a) az Előfizetői (SIM) kártya Magyarországon csak az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti hatósági engedéllyel rendelkező megfelelőségi nyilatkozattal ellátott rádiótelefon készülékkel/végberendezéssel használható. A Szolgáltató fenntartja a jogot a meghatározott követelményeknek nem megfelelő, illetve a hibás vagy lopott készülékek hálózathoz történő kizárására.
- b) amennyiben az Előfizető a jelen fejezet a) pontjában 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. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegő magatartást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni és a szerződést 15 napos felmondási idő megtartása mellett felmondani.
- c) az Előfizető a mobil eszköz IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte a 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 (rádiótelefon) beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltatótól beszerzett végberendezések (rádiótelefon) esetén a szolgáltatás nyújtásához szükséges beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára a Szolgáltató szakmai támogatást nyújthat.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek arra visszavezethetően keletkeztek, hogy az Előfizető a Szolgáltató értesítése és a beavatkozás jóváhagyása nélkül a Készülékhez kiegészítő berendezést csatlakoztat, mely rontja a Szolgáltatás vagy a hálózat minőségét.

Ilyen esetekben a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől a polgári jog szabályai szerint kártérítést követelni.

A szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető saját érdekkörében köteles biztosítani a rendeltetésszerű használat és az üzemképesség feltételeit.

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdés értelmében.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, valamint nem végez készülék beüzemelését. Ennek elvégzése az Előfizető feladata a készülék használati útmutatójában foglaltak szerint.

3 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI

3.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató együttműködik a többi telefonszolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben (a továbbiakban: Rendelet) meghatározottak szerint. Amennyiben a Rendelet és a jelen Melléklet rendelkezései között eltérés van, a Rendelet rendelkezései alkalmazandók.

A szolgáltatóváltás és a számhordozás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezőjének megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.

A szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás feltételeiről, kezdeményezéséről és eljárásrendjéről, valamint az előfizetői és számhasználói kompenzáció feltételeiről az érintett szolgáltató általános tájékoztatást ad az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. § (1) bekezdése szerint.

A számhordozási folyamat előtt és alatt az érintett szolgáltató az előfizető vagy számhasználó kérésére az egyedi szolgáltatóváltási, vagy számhordozási ügy részleteiről tájékoztatást ad az ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi

a) ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és - ha a szolgáltató ilyet működtet - az internetes ügyfélszolgálatot is, ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető, vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezője megfelelően azonosítható és

b) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és a számhordozás megvalósítása érdekében együttműködnek.

3.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átvisz

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megkötí, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;

Hordozott szám: az Előfizetői Szerződésben szereplő azon szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének, illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a Szolgáltatók és Előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a Szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

Számhordozási megállapodás: az Előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az Előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az Előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

szolgáltatáskiesés: szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;

utólagos számhordozás: az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az előfizetői felmondással megszűnt előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója mint átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között;

3.1.2 A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok

Az Átvevő szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja:

3.1.2.1 Az Előfizetői adatok

- a) Természetes személy esetén:
 - név,
 - születési név;
 - születési hely és idő;
 - anyja leánykori neve;
 - állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely.
- b) Üzleti Előfizető esetén:
 - cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
 - cégjegyzékszám;
 - adószám;
 - székhely.

3.1.2.2 A szükséges dokumentumok

- a) Természetes személy esetén
 - magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útlevel/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;

- nem magyar állampolgár: útleveél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b) a Polgári Törvénykönyv szerinti vállalkozás esetén:
 - 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;
 - a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája;
 - az eljáró képviselőszemélyi igazolványa;
 meghatalmazás (ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).
- c) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetén:
 - a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
 - az eljáró képviselőszemélyi igazolványa;
 - meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

A számhordozás feltételei A számhordozás kezdeményezőjét az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon, és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.

Az átvevő szolgáltató befogadja a számhordozási igényt, ha a számhordozás kezdeményezőjével előfizetői vagy számhasználati szerződést köt.

Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a Rendelet 5. § (6) bekezdése és 6. § (2) bekezdése szerint részlegesen is hordozható.

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

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.

Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszünt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.

Ha a megszünt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltató a Rendelet 8. § (6) bekezdése szerinti jelzése alapján az átadó szolgáltatónál fennmarad az igény 8. § (5) bekezdése szerinti megküldéséig, és elutasítás esetén az igény a Rendelet 10. § (3) bekezdése szerinti ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

A megszünt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt akkor tagadhatja meg, ha

- a) a számhordozás kezdeményezője nem azonosítható a Rendelet 7. § (1) bekezdés alapján;

a számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;

c) a Rendelet 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben további egyeztetés szükséges, vagy

d) a Rendelet 7. § (6) bekezdés szerinti utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.

Az átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviselőre vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.

Ha a számhordozás számhordozási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződésben szereplő előfizető - ha utólagos számhordozásra jogosult - visszakapja e jogosultságát. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

A számhordozást kizárólag az Előfizetői Szerződésben Előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik, illetve utólagos hordozás esetén, rendelkezett, az Átadó szolgáltatónál.

Az Előfizető a számhordozást az Átadó szolgáltatóval fennálló, illetve 31 napnál nem régebben megszüntetett Előfizetői Szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

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

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).

Amennyiben az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.

Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az ÁSZF Törzs 2. Fejezetében meghatározott, új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

3.1.3 A számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói jogok és kötelezettségek

A Szolgáltató köteles biztosítani a díjmentes Szolgáltatás, valamint a nomadikus telefonszolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni.

A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

- a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a jelen Melléklet 3.1.2.1 és 3.1.2.2 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok alapján;

- b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy
- c) utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.
- d) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni.

Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

3.1.4 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

3.1.4.1 Számhordozás kezdeményezése a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál

A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a DIGI, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

A számhordozás kezdeményezője - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltatónak jelenti be a számhordozási igényét. Ha az előfizetői vagy számhasználati szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét, és új szerződést köt;
- b) az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat; továbbá
- c) a számhordozás kezdeményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás és szolgáltatóváltás lebonyolítására.

A számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató a számátadási időablakot a számhordozás kezdeményezőjének igényétől és a számhordozás műszaki feltételeitől függően közösen állapítják meg, amely során a szolgáltató felajánlja a legközelebbi számátadási időablakot. Indokolt akadályoztatás hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett igénybejelentés esetén a bejelentést követő második munkanap számátadási időablakát kell felajánlani.

Ha a Rendelet 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a Rendelet 8. § (1) bekezdés b) pontja szerinti számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja a számhordozás kezdeményezőjét arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át;
- c) az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat a Rendelet 6. § (1) bekezdése szerint feloldotta;
- d) az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál a Rendelet 6. § (5) bekezdése szerint visszaigényelhető;
- e) az előfizető a Rendelet 6. § (3) bekezdése szerinti tartozását az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy - ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta - a Rendelet 6. § (4) bekezdése szerint jár el;
- f) a Rendelet 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvevő szolgáltató a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyezteti, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint
- g) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített igényről a munkanapon 16 óráig rögzített számhordozási megállapodás esetén az átadó szolgáltatót az adott munkanapon 20 óráig, későbbi rögzítés esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíti.

Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben - a Rendelet 5. § (6) bekezdése szerinti eseteket is beleértve - jelzi az átadó szolgáltatónak.

Az átvevő szolgáltató a számhordozást a Rendelet 17. § (1) bekezdése szerint a KRA-nak bejelenti.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés vagy számhasználói szerződés a sikeresen végrehajtott számhordozás megvalósulásával megszűnik, vagy a Rendelet 7. § (4) bekezdése szerint módosul.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató a bejelentett számhordozást a KRA-ban a Rendelet 17. § (2) bekezdése szerint jóváhagyja vagy elutasítja.

A számhordozás a Rendelet 7. § (9) bekezdésében meghatározott okból utasítható el.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően az elutasítástól számított egy munkanapon belül értesíti.

A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a Rendelet 7. § (9) bekezdés b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezsdődnek. Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óráig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli.

A számátadási időablak megállapodással, igazolható módon módosítható.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt;

- b) a DIGI, mint átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;
- c) az Előfizető a DIGI-nek, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

A DIGI, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta-üzenetek nem vihetők át;
- az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, illetve az előfizető az átadó szolgáltatónál igényelheti annak visszatérítését;
- az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel.
- az Átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átadó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti.
- a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Ezt követően a DIGI, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,

- a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.

Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Ha a szolgáltatóváltás a Rendelet 4. § (14) bekezdése szerint, vagy a számhordozás a Rendelet 7. § (11) bekezdése szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól a Rendelet 11. § (2) és (3) bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg.

Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.

Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét - a Rendelet 12. § (4) bekezdésben foglalt kivétellel - az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 3. § (4) bekezdésének alkalmazásával téríti meg.

Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató részére megtéríti, ha a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés oka az, hogy az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indokolás nélkül elutasította;
- b) a számhordozás kezdeményezőjének megfelelő azonosítása ellenére elutasította;
- c) nem a Rendelet 7. § (9) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
- d) a Rendelet 9. § (1) bekezdése szerinti elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy
- e) a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.

A Rendelet 11. § (5) bekezdése szerinti esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére megtéríti.

A KRA-nak a hatóság által - a Rendelet 22. § (9) bekezdése szerint - igazolt hibája esetén a Rendelet 11. § (4) bekezdése szerinti kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére a hatóság az átvevő szolgáltató részére megtéríti. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét közvetlenül az előfizető vagy számhasználó részére egy összegben fizeti meg.

3.1.4.2 A számhordozási igény visszavonása

Az Előfizető a számhordozási igényét a DIGI-nél, mint átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján a DIGI, mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igénytörléséről 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

3.2 Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A jelen Melléklet tárgyát képező Szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezett.

3.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

A jelen Melléklet tárgyát képező Szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezett.

4 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

4.1 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni, a Szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján eljárni.

4.1.1 Az Előfizetői elsődleges kötelezettségek

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért és jogosult előzetes figyelmeztetést követően a szolgáltatás korlátozására vagy felfüggesztésére, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, így különösen – de nem kizárólagosan:

- a) Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz – különös tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez biztosított Előfizetői (SIM) kártya a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi, az Előfizetői (SIM) kártya tulajdonjoga nem ruházható át, a felett az Előfizető - a saját használatától eltekintve - rendelkezni nem jogosult.
- b) Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) kártyát nem rendeltetésszerűen és kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfeleléségi nyilatkozattal rendelkező mobil eszközben használja.
- c) Ha az Előfizető a Szolgáltatást olyan hívások, SMS-ek tömeges indítására használja (napi 100 percet rendszeresen meghaladó hívásindítás, vagy napi 100 db-ot meghaladó számú SMS küldése), melyekről a Szolgáltató megalapozottan feltételezheti, hogy a hívások létrehozásának, vagy az SMS-ek küldésének célja az Előfizető, vagy bármely harmadik fél közvetlen haszonszerzése a Szolgáltató kárára, így például, de nem kizárólag hívások automatizált - a felhasználó személyes közreműködését nem igénylő - indítása; hívások tömeges indítása automatikus hívásfogadó eszközök, berendezések felé; hívások tömeges indítása szolgáltatások, műszaki eszközök, berendezések, stb. tesztelése, próbauzeme, terhelhetőségének vizsgálata, sérülékenységének vizsgálata, stb. céljából; hívások tömeges indítása személyek, objektumok, események, stb. távról történő megfigyelése céljából (pl. de nem kizárólag: vagyonőrzési, bébiőr funkciók); hívások indítása gép - gép kapcsolat létrehozása céljából; hívások indítása vagy átirányítása napi 24 órát meghaladó összidőtartamban.
- d) A Szolgáltatást szigorúan tilos olyan eszközzel használni, amely nem rendelkezik saját kijelzővel, hangszóróval, mikrofonnal és billentyűzettel (beleértve az érintőképernyős billentyűzetet), ilyen pl. az adapter, modem.

Az SMS szolgáltatás esetében különösen nem rendeltetésszerű a használat, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató SMS központjától eltérő SMS központon keresztül küldi az SMS-t.

A szolgáltatás telemarketing, ügyfélszolgálati tevékenység, tömeges SMS küldés vagy más, nem rendeltetésszerű használat útján megvalósuló üzleti célokra nem használható.

Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak az Előfizetői (SIM) kártya felhasználásával egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegő magatartást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni és a szerződést 15 napos felmondási idő megtartása mellett felmondani.

Az Előfizetői (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. Az Előfizetői (SIM) kártya/Mobil Eszköz cseréért az I mellékletben foglalt díjat kell fizetni.

4.1.2 További Előfizetői kötelezettségek

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást sem részben, sem egészében tovább értékesíteni sem hálózati szolgáltatás nyújtására használni, mivel ez nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, tekintve, hogy a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.