



2021. november 11.  
 Ügyintéző: Contact Center  
 Ügyfélszám: 0029445459  
 Iktatószám: UFE-2227163/1-2021

Sződliget Nagyközség  
 Önkormányzata  
 Sződliget  
 Vasúti Fasor 16  
 2133

## KERESKEDŐ ADATAI

ÉRTÉKESÍTŐ NEVE:	Contact Center
ÜZLET NEVE:	Budapest

## Egyedi Előfizetői Szerződés

## ELŐFIZETŐ ADATAI

CÉGNÉV:	SZŐDLIGET NAGYKÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA
ELŐFIZETŐI KATEGÓRIA	Üzleti
SZÉKHELY:	2133 Sződliget, Vasúti fasor 16.
CÉGJEGYZÉKSZÁM/NYILVÁNTARTÁSI SZÁM:	11-11-111111
ADÓSZÁM:	15731209113
ÜGYFÉLSZÁM:	0029445459
ÜGYFÉL STÁTUSZA	Tulajdonos

## CÉGSZERŰ ALÁÍRÓ KÉPVISELŐ ADATAI

*: -	-
------	---

## MEGHATALMAZOTT KAPCSOLATTARTÓ ADATAI

-	-
---	---

\*Az Előfizetői Szerződés megkötése és teljesítése-, figyelemmel kísérése-, díjak beszedése, a követelések érvényesítése céljából megadandó adat.  
 Adatkezelésről bővebben: Vodafone Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) 3. számú melléklet <https://www.vodafone.hu/adatkezeles>.

Szolgáltató: Vodafone Magyarország Zrt.

Székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

Postacím: 1476 Budapest, Pf. 350.

Központi Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma Vodafone hálózathoz díjmentesen hívható: 1788; vagy hálózaton kívülről: +36 1 288 1788, mely a hívó fél díjcsomagja szerint számlázzódik;

A Szolgáltató ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);

Nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00- 18.00;

E-mail: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com)

Honlap: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)

## SZOLGÁLTATÁS/OK ADATAI



A szolgáltatás: egyetemes szolgáltatás. -  Igen vagy  Nem

## ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS

### ELŐFIZETÉS

**ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT / LÉTESÍTÉSI HELY:** 2133 SZŐDLIGET, VASÚTI FASOR 16.

#### NYILATKOZAT INGATLAN-HASZNÁLAT JOGCÍMÉRŐL

Nyilatkozom, hogy a Szolgáltatás létesítését olyan ingatlanba kérem, melyet jogszerűen használlok, mint az ingatlan Tulajdonosa. Kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató az ingatlanban a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot létesítsen, ezzel összefüggésben a hálózat kiépítési, esetlegesen szükséges átépítési munkálatokat az ingatlanban elvégezze. Hozzájárulok, hogy a Szolgáltató munkavállalói/megbízottjai az ingatlanba belépjenek annak érdekében, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan a Szolgáltatás létesítésének, a Szolgáltatás igénybevétel ellenőrzésének, hibaelhárításnak biztosítása az ingatlanban – eleget tudjon tenni.

Kijelentem továbbá, hogy valamennyi személyt, akinek az ingatlan vonatkozásában fennálló jogát a jelen nyilatkozatban foglaltak érintik, a jelen nyilatkozat tartalmát képező munkálatokról a nyilatkozat megtételét megelőzően teljeskörűen tájékoztattam, az ő hozzájárulásukkal rendelkezem.

Amennyiben (i) a jelen nyilatkozatban foglaltak részben vagy egészben nem felelnek meg a valóságnak és (ii) a Szolgáltató által a jelen nyilatkozat alapján a Szolgáltatás létesítésével vagy nyújtásával összefüggésben elvégzett munkálatokkal vagy az ingatlan használatával összefüggésben harmadik személy ebből eredő kárai megtérítése iránt a Szolgáltatóval szemben követelést támaszt, úgy a Szolgáltatóval szemben támasztott valamennyi követelés vonatkozásában e harmadik személy részére a Szolgáltató helyett közvetlenül teljesítek, a károkat megtérítem, továbbá kötelezettséget vállalok arra, hogy nyilatkozatom valótlanásával a Szolgáltatónak okozott károkat megtérítem.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely hozzáférés típuson létesíti.

<b>DÍJCSOMAG MEGNEVEZÉSE</b>	Business Office Net 350
<b>SZOLGÁLTATÁS LÉTESÍTÉSI HELYE</b>	2133 SZŐDLIGET, VASÚTI FASOR 16.
<b>A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK HATÁRIDEJE</b>	A szerződés megkötésének időpontjától számított 15 napon belül vagy a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti időpontban.

#### SZÁMLÁZÁSI ADATOK

<b>FOLYÓSZÁMLASZÁM:</b>	104100220029445459000107
<b>SZÁMLAKÜLDÉSI NÉV:</b>	SZŐDLIGET NAGYKÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA
<b>SZÁMLÁZÁSI CÍM (SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM):</b>	2133 SZŐDLIGET, VASÚTI FASOR 16
<b>ÉRTESÍTÉSI CÍM ELEKTRONIKUS SZÁMLA ELKÉSZÜLTÉRŐL:</b>	iktato@szodliget.hu
<b>DÍJFIZETÉS MÓDJA:</b>	Csekk
<b>SZÁMLA FORMÁTUMA:</b>	Papír alapú
<b>HAVI SZÁMLÁZÁS KEZDŐNAPJA:</b>	Az Ön számlázási időszaka: minden hó 1. napjától a hó utolsó napjáig szóló időszak.

<b>AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA</b>	
SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	24 hónap

Jelen Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi az Előzetes Tájékoztató és a Szerződés-összefoglaló, és ezek a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeivel együttesen alkotják az Előfizetői Szerződést.



## ELŐFIZETŐ TOVÁBBI NYILATKOZATAI (b)

Önkéntesen és a megfelelő tájékoztatás birtokában:

Hozzájárulok, hogy a a Vodafone Magyarország Zrt. a személyes (azonosító, forgalmi, díjfizetési és számlázási) adataimat közvetlen üzletszerzés, személyre szabott ajánlatok nyújtása és piackutatás céljából telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton (pl. sms, mms, e-mail), automatizált hívórendszeren és internetes ügyfélszolgálat rendszeren keresztül, illetve postai úton felhasználja, mely hozzájárulásom kiterjed a Vodafone kapcsolt vállalkozásai és szerződéses partnerei ajánlatainak közvetítésére	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
E-mail címem megadásával hozzájárulásomat adtam ahhoz, hogy a Vodafone részemre elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumot vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést) küldjön.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
A Szolgáltatóval történő szerződéskötést megelőzően az egyedi előfizetői szerződésben és általános szerződési feltételekben foglalt rendelkezéseket, különösen a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét és azok részletes feltételeit megismertem.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató a segélyhívások megválaszolása céljából hozzájárulásom hiánya vagy visszavonása esetén is szolgálat helymeghatározásra vonatkozó adatokat a segélyhívó szolgálatok és segélyszolgálati állomások (mentők - 104, rendőrség - 107, tűzoltóság - 105, általános segélykérő - 112) kérésére, a külön jogszabályban meghatározott módon.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Kijelentem, hogy a Szolgáltató által az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként meghatározott összeghatárokat és/vagy adatmennyiségeket, illetve ezek túllépése esetén a Szolgáltató által az Eht. 137. § (1) bek. d) pont szerinti korlátozásra vonatkozóan külön alkalmazott feltételeket elfogadom.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az egyéb (kiegészítő és járulékos) szolgáltatások díja vonatkozásában jogosult egyoldalúan módosítani, amely a szerződés feltételeinek lényeges módosítását nem eredményezi.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

Üzleti előfizetőként kijelentem, hogy az Előfizetői Szerződést mikrovállalkozásként, kisvállalkozásként, vagy közhasznú szervezetként kötöm meg.

Mint végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet hozzájárulok ahhoz, hogy a Szolgáltató esetemben eltérjen az Eht. 127. § (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, és az Eszr. 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől.

**A Szolgáltató az Előfizető Előfizetői Szerződése esetében a hozzájárulására tekintettel az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”), valamint az az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet („Eszr.”) alábbi rendelkezéseitől a lent ismertetett következmények mellett eltér:**

<b>Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdései</b>	A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés határozott időtartamát - az Eht-ban rögzített 12 és 24 havi időkorláttól függetlenül – szabadon határozza meg. A határozott időtartam alatt fizetendő előfizetési díjak összegét – akár eszközvásárlás mellett, akár anélkül köti meg az Előfizető a szerződését – a Szolgáltató ugyancsak szabadon, minden kötöttség nélkül - az Eht-ban a 12/24 havi időtartamú előfizetői szerződésekre meghatározott előírásoktól függetlenül - határozza meg. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően nem köteles feljárnani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és nem köteles bemutatni annak részletes feltételeit sem. Amennyiben az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont létesítésére részletfizetési szerződést köt, akkor a részletfizetési szerződés annak időtartamától függetlenül kiterjedhet az általa megvásárolt eszközre is, és a részletfizetési szerződése előírhatja, hogy annak hatálya alatt az Előfizetői Szerződését az Előfizetőnek fent kell tartania.
--	--



<b>Eht. 128. § (5) bekezdése</b>	<p>Ha olyan szolgáltatáscsomagot vesz igénybe az Előfizető, amely magában foglal legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, és egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, akkor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén a Szolgáltató a szolgáltatáscsomagnak csak a módosítással érintett szolgáltatásával összefüggésben köteles teljesíteni a szerződésmódosítás kapcsán meghatározott kötelezettségeit, és az Előfizető csak szolgáltatásonként jogosult gyakorolni a felmondási jogát, azaz csak a szerződésmódosítással érintett szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződését mondhatja fel, ha felmondás feltételei egyébként fennállnak;</li><li>• amennyiben az Előfizető szolgáltatáscsomagba tartozó szolgáltatások egyike tekintetében kötött határozott időtartamú Előfizetői Szerződése határozatlan időtartamúvá válik, ez a másik szolgáltatás határozott idejű Előfizetői Szerződésére nincs kihatással, annak időtartamát nem érinti, azzal kapcsolatban a Szolgáltató nem köteles a határozatlan időtartamúvá váló szerződésre vonatkozóan a határozott idő lejáta esetére előírt kötelezettségeket teljesíteni;</li><li>• az Előfizető a szolgáltatáscsomagba tartozó egyik Előfizetői Szerződésének felmondása esetén csak az érintett előfizetésre vonatkozó hívószám hordozását igényelheti a megszűnést követő 31 napon belül, illetőleg a szolgáltatóváltást és a számhordozást a szolgáltatók nem kötelesek távoli konfigurációban elvégezni a szolgáltatáscsomag valamennyi szolgáltatása tekintetében.</li></ul>
<b>Eht. 134. (14b) bekezdése</b>	<p>Amennyiben az Előfizető olyan szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely magában foglal legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, és egy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik.</p>
<b>Eszr. 26. § (11) bekezdése</b>	<p>Amennyiben az Előfizető határozott idejű Előfizetői Szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely magában foglal legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, és egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást és a Szolgáltató hibaelhárításának 15 napig tartó sikertelensége, a sorozatos hibák, vagy a szolgáltatás 30 napig tartó használhatatlanságára tekintettel a határozott időtartam lejáta előtt jogosulttá válik az Előfizetői szerződését felmondani, akkor csak azon elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében válik jogosulttá az Előfizető Szerződés felmondására, amely tekintetében a Szolgáltató szerződésszegése miatt a felmondási joga fennáll, csak ezen szerződés tekintetében lehet a felmondás jogkövetkezményeit alkalmazni, és csak ezen Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett eszköz tekintetében kérheti a hálózathüvelytlenítést, és annak elmaradása esetén a kötbér megfizetését.</p>

Szolgáltató és az Előfizető közös akaratlan megállapodnak, hogy az Előfizetői Szerződésük vonatkozásában az Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdését, 5. § (8) bekezdését, 8. § (5) bekezdését, 9. § (1) – (2) bekezdéseit, 17. § (4) bekezdését, 24. § (6) bekezdését, 26. § (1) bekezdését, az Eht 149. § (2) bekezdését, és a 134. § (14), (15a) és (15b) bekezdéseit, valamint a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben az üzleti előfizetőkre vonatkozóan meghatározott egyéb rendelkezéseit az egymás közötti jogviszonyukban nem alkalmazzák, és azoktól egyező akaratlan eltérnek.

Az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a jövőre nézve közös akaratlan a következőkben állapodnak meg:

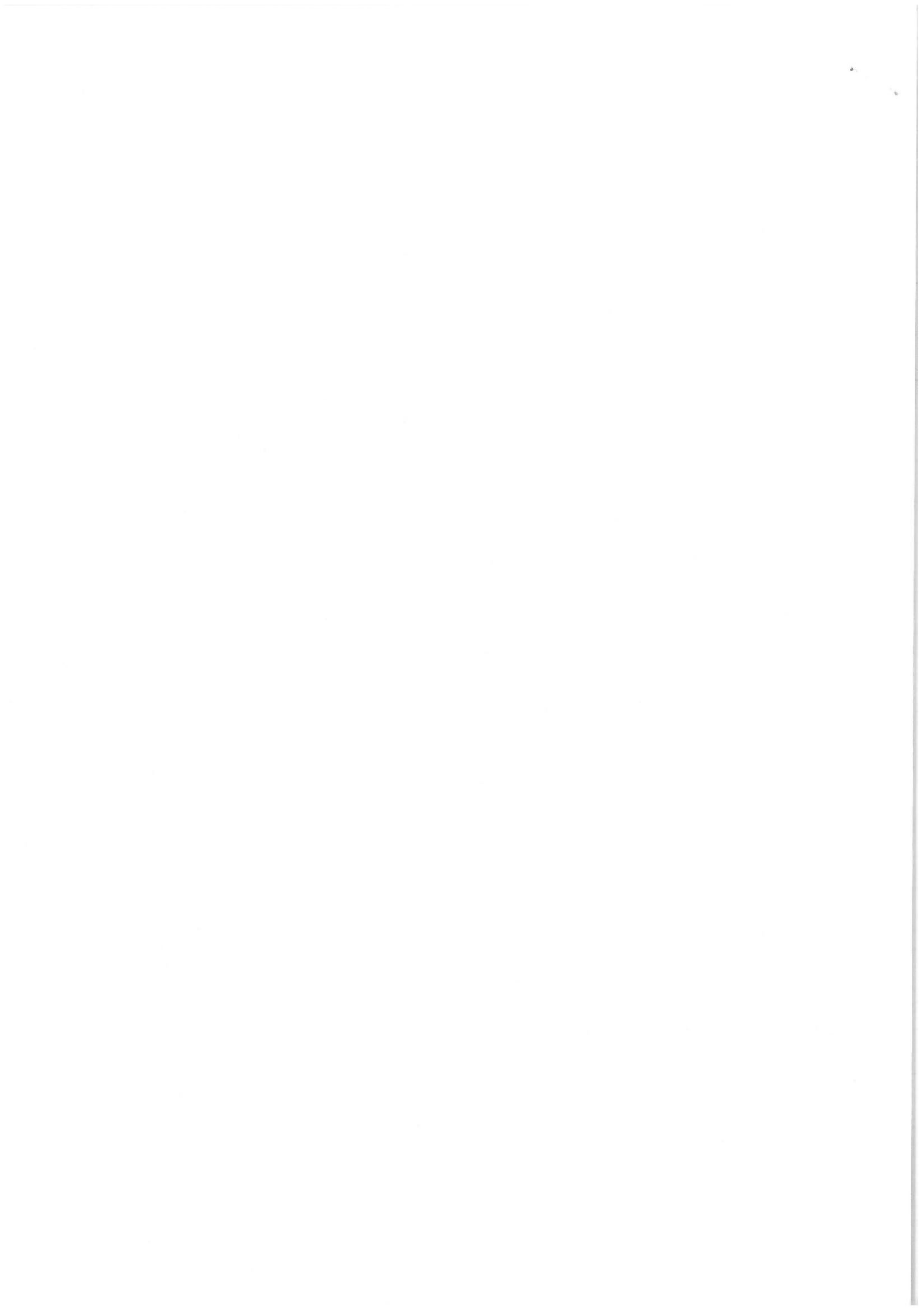
Amennyiben a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett adatok alapján az éves fogyasztói árindex (infláció) 1 %-ot eléri, vagy azt meghaladó mértékű növekedése következik be a megelőző tárgyévhöz képest, abban az esetben az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjak - ideértve az Általános Szerződési Feltételek Díjszabásában meghatározott díjakat is - naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árindex növekedésével arányban automatikusan módosításra kerülnek akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik az éves fogyasztói árindex változásának mértékével. Előfizető a fentiek szerinti jövőbeni szerződésmódosítást az Előfizetői Szerződés megkötésével, mint kifejezett, tevéleges magatartással elfogadja.

A Szolgáltató – az alábbi honlapra való utalással – tájékoztatja az Előfizetőt a Vodafone Általános Szerződési Feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Előfizetői Szerződést érintik. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei a <https://www.vodafone.hu/vodafonerol/aszf> honlapon keresztül érhető el.

**Előfizető a fentiekben foglaltakat elolvastam, megértettem és elfogadom.**

Kelt: Budapest, 2021. 11. 11.







2021. november 11.  
Ügyintéző: Contact Center  
Ügyfélszám: 0029445459  
Iktatószám: UFE-2227163/1-2021

Sződliget Nagyközség  
Önkormányzata  
Sződliget  
Vasúti Fásor 16  
2133

### Business Office Net 350 díjsomag

Szolgáltató: Vodafone Magyarország Zrt.  
Székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.  
Postacím: 1476 Budapest, Pf. 350.  
Központi Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma Vodafone hálózathoz díjmentesen hívható: 1788; vagy hálózaton kívülről: +36 1 288 1788, mely a hívó fél díjsomaga szerint számlázzódik;  
A Szolgáltató ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);  
Nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00- 18.00;  
E-mail: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com)  
Honlap: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)

### Szerződés-összefoglaló

- E szerződés-összefoglaló az uniós jogszabályok követelményeinek megfelelően tartalmazza a szolgáltatásajánlat fő elemeit.
- Az összefoglaló segít összehasonlítani a különböző szolgáltatás ajánlatokat.
- A szolgáltatással kapcsolatos teljes körű tájékoztatást más dokumentumok tartalmazzák.

#### Szolgáltatások és berendezések

Díjsomag neve:	Business Office Net 350
Szolgáltatás típusa:	Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás
Eszköz típusa:	-

#### Az internet-szolgáltatás sebessége és a jogorvoslati lehetőségek

Maximális letöltési sebesség:	350 Mbit/s
Maximális feltöltési sebesség:	30 Mbit/s
Minimális letöltési sebesség:	90 Mbit/s
Minimális feltöltési sebesség:	8 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség:	245 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség:	21 Mbit/s

Az internet-hozzáférési szolgáltatás sebességével vagy minőségével kapcsolatos panaszát a Szolgáltató fejlécben található elérhetőségein tudja jelezni.





## Ár

Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás			
		Nettó	Bruttó
<b>Belépési díj:</b>			
-		-	-
<b>Kedvezmények nélküli havi díj összesen (listaár összesen):</b>		<b>Ft/hó</b>	<b>Ft/hó</b>
Business Office Net 350		60.000 Ft	63.000 Ft
<b>Kedvezmény mértéke összesen:</b>		<b>Ft/hó</b>	<b>Ft/hó</b>
-		-	-
Határozott időtartamra tekintettel adott kedvezmények			
Business Office Net 350		54.771 Ft	57.510 Ft
<b>Rendszeres díjak összesen:</b>		<b>Ft/hó</b>	<b>Ft/hó</b>
Business Office Net 350		5.229 Ft	5.490 Ft
-		-	-
<b>Eszköz típusa</b>	<b>Eszköz kedvezményes ára</b>	<b>Eszköz lista ára (kedvezmény nélkül)</b>	<b>Kedvezmény mértéke (Ft)</b>
-	-	-	-
<b>Eszköz típusa</b>	<b>Első vételár részlet</b>	<b>Részletek száma, illetve futamidő (hónap)</b>	<b>Havi részletek összege</b>
-	-	-	-

### A szerződés időtartama, megújítása és felmondása

Az Előfizetői Szerződés 24 hónap határozott időre jön létre. A határozott idő elteltével az Előfizetői Szerződése helyébe azonos feltételekkel határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha a határozott időtartam lejáratát megelőzően kéri a Szolgáltatótól a szerződése határozott időben történő megszüntetését. A határozott idő elteltét megelőzően az ön kérésére az Előfizetői Szerződésének határozott ideje szerződésmódosítással meghosszabbítható.

Ha kedvezmények figyelembevételével kötötte meg az Előfizetői Szerződését, és jogosult azt a határozott időtartam előtt felmondani, akkor csak az eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni, a felmondása egyéb hátrányos jogkövetkezéssel nem járhat. Ha viszont anélkül mondja fel az ilyen szerződését, hogy egyébként erre a Szolgáltató okot adott volna, vagy szerződésszegése miatt a Szolgáltató mondja fel a szerződését, akkor az eszközkedvezményen túl a Szolgáltató valamennyi igénybe vett kedvezményt követelheti, de egyéb hátrányos jogkövetkezéssel a felmondáshoz nem fűzhet.

### Funkciók fogyatékosággal élő végfelhasználóknak

Vállalatunk elkötelezett, hogy fogyatékosággal élő előfizetőink akadálymentesen tudják igénybe venni szolgáltatásainkat. A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és a Szolgáltató egyéb jogi nyilatkozatait a Szolgáltató <https://www.vodafone.hu/akadalymentes-dokumentumok> honlapján tudja elérni.

### Egyéb lényeges információk

A kedvezményes feltételek a szerződéskötés, a készlet, illetve az akciók, egyedi ajánlatok elérhetőségének függvényében biztosítottak.

Kelt: Budapest, 2021. 11. 11.





**Business Office Net 350 díjcsomag**  
Előzetes Tájékoztató a Vodafone  
Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásáról

Szolgáltató: Vodafone Magyarország Zrt.

Székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.

Postacím: 1476 Budapest, Pf. 350.

Központi Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma Vodafone hálózatról díjmentesen hívható: 1788; vagy hálózaton kívülről: +36 1 288 1788, mely a hívó fél díjcsomagja szerint számlázódik;

A Szolgáltató ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);

Nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00- 18.00;

E-mail: [corporate.hu@vodafone.com](mailto:corporate.hu@vodafone.com)

Honlap: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)

### Az Ön által 2021. 11. 11. napján igényelt Díjcsomag díjaira vonatkozó információk

A jelen Előzetes Tájékoztatóval együtt az Ön részére megküldött Szerződés-összefoglaló „Ár” rovatában találja meg a Díjcsomag díjaira vonatkozó alábbi információkat:

- A díjcsomagra vonatkozó rendszeres díjakat, így a havi díjakat, a forgalmi díjakat, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjakat, különösen a belépési díjat (Eszr. 5. § (3) bek. b) pontja);
- A szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjait (Eszr. 5. § (4) bek. d) pontja);
- Az egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére alkalmazott speciális díjszabásra vonatkozó tájékoztatás (Eszr. 5. § (4) bek. g) pontja);
- Egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjait (Eszr. 5. § (4) bek. c) pontja)
- A határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt Önt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szóló tájékoztatást szolgáltatásonkénti, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatás-elemenkénti bontásban (Eszr. 25. § (1) bek.).

A Szolgáltató teljes, a fenti díjcsomagra vonatkozó minden információt tartalmazó naprakész díjszabása a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek Díjszabásában található (Eszr. 5. § (4) bek. i) pontja).

### E-PACK SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ FELTÉTELEK

A Vodafone a választott díjcsomag és egyidejűleg e-Pack szolgáltatás igénybevétele esetén, kedvezőbb havi előfizetési díj ellenében az Előfizető vállalja az alábbi feltételek teljesítését minden hónapban, amíg az e-Pack szolgáltatást igénybe veszi:

- Az Előfizető valamennyi, egy ügyfélszám alá tartozó előfizetése tekintetében E-számlát vesz igénybe.
- A számla kiegyenlítése a következő fizetési módok valamelyikével történik:
  - Szolgáltató honlapján bankkártyával,
  - banki átutalással.
- A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett fizetési határidőig megtörténik.

Amennyiben az Előfizető valamely hónapban nem tesz eleget a fenti feltételek bármelyikének, a következő havi számlájában az ÁSZF Díjszabás mellékletében meghatározott, bruttó -os egyszeri díj kerül kiterhelésre. Ha az Előfizető egy hónapban több e-Pack feltételnek nem tesz eleget, az e-Pack feltételek nem teljesítésének díja ebben az esetben is csak havi egy alkalommal, előfizetésenként kerül kiszámlázásra. Ha egy Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, melyek közül valamelyiket e-Pack-kel vesz igénybe, ebben az esetben minden előfizetésre vonatkozóan az e-Pack feltételeknek eleget téve kell a havi számláit kiegyenlítenie. Amennyiben az Előfizető valamely hónapban fizetési haladékot vesz igénybe és a számláját nem egyenlíti ki a számlán feltüntetett fizetési határidőig, az e-Pack nem teljesítésének egyszeri díja ebben az esetben is kiszámlázásra kerül.

**Tájékoztató az elektronikus hírközlési szolgáltatás egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékeiről (helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a maximális, a rendes körülmények között elérhető, és a minimális, valamint és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebesség), valamint ha a szolgáltatásokra a Vodafone nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, ez erről szóló nyilatkozatról, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a**



## **végfelhasználóknak a nyílt internethez való hozzáférésükkel összefüggő jogai gyakorlását (Eszr. 5. § (3) bek. a) pontja, és (4) bek. a) pontja)**

A Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató az alábbi egyedi, és önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeket vállalja, az egyes követelményeknél meghatározott célértékek mellett:

<b>Maximális letöltési sebesség:</b>	350 Mbit/s
<b>Maximális feltöltési sebesség:</b>	30 Mbit/s
<b>Minimális letöltési sebesség:</b>	90 Mbit/s
<b>Minimális feltöltési sebesség:</b>	8 Mbit/s
<b>Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség:</b>	245 Mbit/s
<b>Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség:</b>	21 Mbit/s

Az internet-hozzáférési szolgáltatás sebességével vagy minőségével kapcsolatos panaszát a Szolgáltató fejlécben található elérhetőségein tudja jelezni.

A hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességek a fentiekben meghatározott szolgáltatásminőségi célértékekkel összhangban kerülnek megállapításra. A Szolgáltató biztosítja a végfelhasználók részére az általuk választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférést és azok terjesztését, az általuk választott alkalmazások és szolgáltatások használatát és nyújtását, valamint az általuk választott végberendezések használatát, függetlenül a végfelhasználó vagy Szolgáltató helyétől, illetve az információ, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás helyétől, származásától vagy rendeltetésétől. (Eszr. 5. § (6) bek.). A Szolgáltató a meghibásodási valószínűsége, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje tekintetében, valamint késleltetésre, késleltetés-ingadozásra és csomagvesztésre nem vállal egyedi szolgáltatásminőségi célértéket.

### **Az Előfizetői Szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra, valamint a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy a határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé alakulásra vonatkozó feltételek (Eszr. 5. § (3) bek. c) pontja)**

Az Előfizetői szerződése időtartamát, illetve a határozott idejű Előfizetői Szerződésének a meghosszabbításáról, illetve határozatlan időtartamú szerződéssé történő átalakulásáról szóló tájékoztatást a Szerződés-összefoglaló "Szerződés időtartama, megújítása és felmondása" rovata, míg a kedvezményeket, és az azok igénybevételéhez szükséges feltételek, így a határozott időtartamú szerződés megkötésére tekintettel kapott kedvezményes díjakat a Szerződés-összefoglaló "Ár" rovata tartalmazza.

### **A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésekor az esedékes díjak és a Szolgáltató által biztosított kedvezmények sorsa, különös tekintettel az eszközkedvezményre (Eszr. 5. § (3) bek. d) pontja)**

Ha Előfizetői Szerződését kedvezményekre tekintettel kötötte meg, és jogosult azt a határozott időtartam előtt felmondani, akkor csak az eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni, amelynek összege nem haladhatja meg sem a szerződése megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem az eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét. Ha viszont anélkül mondja fel az ilyen szerződését, hogy egyébként erre a Szolgáltató okot adott volna, vagy szerződésszegése miatt a Szolgáltató mondja fel a szerződését, akkor az eszközkedvezményen túl a Szolgáltató valamennyi igénybe vett kedvezményt követelheti, amely esetben a megfizetendő kedvezmény összegét a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig jogosult felszámítani.

### **Az előfizetői szerződés megszűnése Szolgáltatáscsomag esetén (Eszr. 5. § (4) bek. j) pontja)**

Az arról szóló tájékoztatás, hogy Szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén az Előfizetői Szerződése milyen feltételek mellett szűnhet meg, a Szerződés-összefoglaló "Szerződés időtartama, megújítása és felmondása" rovatában kerül feltüntetésre.

### **A Szolgáltató hibás teljesítése esetén Önt megillető, a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség (Eszr. 5. § (3) bek. e) pontja)**

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni Önnek az alábbi esetekben. A kötbért a Szolgáltató akkor is megfizeti, ha Ön nem élt kötbérigénnyel a Szolgáltatónál.

#### **a) A szolgáltatásnyújtás késedelmes megkezdése miatti kötbér**

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj 1/15-öd (egy tizenötöd) része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb.

#### **b) A szolgáltatásnyújtás elmaradása miatti felmondás esetén fizetendő kötbér**

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést a Szolgáltató szerint felmondja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen



elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig az a) pontban meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az Ön részére.

**c) A szolgáltatás korlátozásának késedelmes megszüntetése miatt fizetendő kötbér**

A kötbér minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Visszakapcsolási díj hiányban minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződésben rögzített, a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj.

**d) A hibajavítási kötelezettség késedelmes teljesítése miatt fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató az Ön által bejelentett saját hatáskörébe tartozó hibát a hibabejelentés időpontjától számított 72 órán belül nem javítja ki, abban az esetben a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatás kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, és ezen összegek fele, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

**e) A hibajavítási kötelezettséggel összefüggő értesítési kötelezettséges késedelmes teljesítése miatt fizetendő kötbér**

Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem értesít arról, hogy a hiba nem észlelhető, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, illetve, ha a hiba sikeres elhárításáról annak megtörténtétől számított 24 órán belül nem értesíti Önt, abban az esetben a kötbér összege minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatás kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

**f) Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató a földrajzi szolgáltatási területén az Ön által igényelt áthelyezési igényre vonatkozó határidőket neki felróható okból nem tartja be, abban az esetben a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

**g) A sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékek megszegése miatt fizetendő kötbér**

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a minimális sebességet érintő előírás megszegése esetén a Szolgáltató hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatás kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosának megfelelő összegű kötbért fizet, ha pedig a minimális sebességet teljesíti, de a rendes körülmények között elérhető sebességet nem teljesíti, vagy ezen két utóbbi sebességet teljesíti, de a maximális sebességet érintő követelményt már nem, akkor a kötbérfizetési kötelezettsége az előbbinek a fele.

**Az Önt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre (Eszr. 5. § (3) bek. e) pontja)**

A Szolgáltató megteszi mindazon intézkedést a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, amelyek a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok elkerülése és enyhítése érdekében szükségesek.

Amennyiben a biztonsági esemény konkrét és jelentős kockázattal jár, abban az esetben a Szolgáltató haladéktalanul értesíti Önt és indokolt esetben a szolgáltatást közvetlenül igénybe vevő felhasználókat az ilyen kockázatról, és ha a kockázat jellegére tekintettel a szükséges intézkedések megtétele a Szolgáltatónak nem áll módjában (pl. olyan eszközbeállítás módosítása szükséges a kockázat kiküszöböléséhez, amelyet csak a felhasználó tud közvetlenül elvégezni), akkor a tájékoztatás kiterjed minden olyan lehetséges megelőző, vagy korrekciós intézkedésre, amelyeket a felhasználók meg tudnak tenni a kockázat megelőzése, vagy elhárítása érdekében.

Amennyiben a Szolgáltató a fenti kötelezettségeinek megszegése, késedelmes teljesítése vagy a Szolgáltató által megtett intézkedések nem megfelelő volta miatt – ideértve azt az esetet is, ha a biztonsági eseményre a szoftverek vagy hardverek olyan ismert sebezhetőségei miatt kerül sor, amelyekre a gyártó vagy a fejlesztő ugyan adott ki hibajavító csomagot, de azt a Szolgáltató nem alkalmazta és nem hozott semmilyen egyéb, megfelelő védintézkedést -

- Ön a szolgáltatást nem tudta az előfizetői szerződésében foglaltaknak megfelelően igénybe venni, és emiatt Önt igazolhatóan vagyoni kárt érte – ide nem értve az elmaradt hasznot – akkor a Szolgáltató késedelmes, vagy hibás teljesítéstől számított 1 éves elévülési időn belül kártérítési igénnyel élhet a Szolgáltató felé;
- a hálózat vagy a szolgáltatás meghibásodása következik be, és a Szolgáltató a hibajavítási kötelezettség késedelmesen teljesíti, és emiatt a szolgáltatást nem, vagy a minőség romlásával, illetve a mennyiség csökkenésével tudta csak igénybe venni, akkor a Szolgáltató a hibajavítási kötelezettség késedelmes teljesítésének esetére megállapított összegű kötbért köteles az Ön részére fizetni;
- ha a szolgáltatás tekintetében olyan hibák keletkeznek, amelyet a Szolgáltató a hibajavítás tekintetében rendelkezésére álló határidőt követő 15. napig sem tud elhárítani, vagy a hibák sorozatosan jelentkeznek (felmondást megelőző 90 napban legalább 10 hibabejelentés), vagy a szolgáltatást a Szolgáltató 30 napig hibásan teljesíti, akkor a határozott idejű szerződését azonnali hatállyal fel is mondhatja. Ebben az esetben Ön csak a Szolgáltató által az Ön részére biztosított kedvezmények közül kizárólag az eszközkezelési összegét köteles megtéríteni a Szolgáltató felé, a felmondása egyéb hátrányos jogkövetkezménnyel nem járhat.



## **A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a Szolgáltató késedelme esetén fizetendő kötbér (Eszr. 5. § (3) bek. f) pontja)**

A számhordozás és a szolgáltatóváltás díjmentes. Amennyiben Ön felmondja az előfizetői szerződését, akkor az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül is kérelmezheti a számhordozást, kivéve, ha e jogáról lemond.

Számhordozás és szolgáltatóváltás esetén az átvevő szolgáltató az alábbi esetekben kompenzációt fizet az Ön részére.

- Ha a számhordozás és a szolgáltatóváltás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, az átvevő szolgáltató az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb összesen 50 000 Ft kompenzációt fizet az Ön részére.
- Ha a számhordozás vagy a szolgáltatóváltás nem a megállapodás szerinti napon történik meg, akkor a késleltetés miatt az átvevő szolgáltató naponként 5000,- Ft, de legfeljebb összesen 25 000,- Ft kompenzációt fizet Önnek.
- Ha a számhordozás vagy a szolgáltatóváltás megállapodás nélkül, vagy nem az Ön kérésére történik meg, és ezért az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és azt az Ön kérésére Szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani, és a szolgáltatás visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre Önt naponként 5000,- Ft, de legfeljebb összesen 50 000,- Ft kompenzáció illeti meg.

A kompenzáció megállapodásonként számítható, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától. Ugyanakkor Ön elveszti a kompenzációra való jogosultságát, ha a szolgáltatáskiesést vagy a késleltetés az Ön, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet az átvevő szolgáltató részére nem tette lehetővé.

## **A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések (Eszr. 5. § (4) bek. f) pontja)**

Szolgáltató az Ön részére kiállított számlához számlamellékletet is csatol, amelyben feltünteti az Ön által fizetendő díjakat a szolgáltató ÁSZF-nek díjszabásban alkalmazott díjkategóriák szerint, külön feltüntetve a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.

Ön hívásrészletezőre is jogosult, amely havonta egy alkalommal díjmentesen igényelhető, elektronikusan kiállított számla esetében pedig díjmentes. A hívásrészletező a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó részletes kimutatást (pl. hívott szám, hívás kezdő időpontja, időtartama, a hívás díja, adatforgalom időpontja, mennyisége, díja stb.) tartalmazza. A hívásrészletező legfeljebb két évre visszamenőleg igényelhető.

Költségellenőrzésre vonatkozó tájékoztatás

- Online Ügyfélszolgálaton az Ön My Vodafone fiókjában elérheti a havidíjon felüli költségek összegéről szóló kimutatást, amely tájékoztató jelleggel megmutatja a havidíjak feletti költségei aktuális állapotát.
- Online Ügyfélszolgálaton az Ön My Vodafone fiókjában lehetősége van különböző szolgáltatásokat érintő tiltásokat is kezelni.

## **Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz (Eszr. 5. § (3) bek. g) pontja)**

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások tekintetében az adatok biztonsága, sértetlensége, és rendelkezésre állása tekintetében külön szervezeti egységeket hozott létre, melyek feladata az ehhez kapcsolódó védelmi intézkedések kialakítása, ellenőrzése és folyamatos fejlesztése.

A biztonsági események, és a hálózatot fenyegető kockázatokat a Szolgáltató rendszeresen felméri, ellenőrzi, azok megszüntetésér és csökkentésére a jelenlegi technológiai elvárásoknak megfelelő védelmi intézkedéseket fogantat. A szolgáltatást veszélyeztető biztonsági események tekintetében a Szolgáltató információbiztonsági eszközöket telepített, amelyek a biztonságos működés érdekében folyamatosan monitorozzák és korlátozzák a szolgáltatás biztonságát fenyegető eseményeket, azokról riasztást küld. A riasztások minden esetben kivizsgálásra kerülnek, és azok sajátosságai alapján tovább fejlesztjük a már kialakított biztonsági intézkedéseinket.

A Szolgáltató szolgáltatásának információbiztonsági szempontból működése kapcsán - nemzetközi módszertanoknak és a legújabb információbiztonsági elvek mentén – külső, független tanúsító cég általi rendszeres ellenőrzéseket folytat, amelynek eredményeként szolgáltatásunk ISO 27001 nemzetközi certifikációval tanúsított.





## A személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás (Eszr. 5. § (4) bek. k) pontja)

Elköteleztük magunkat az Ön személyes adatainak védelme iránt, és az Általános Adatvédelmi Rendelet (a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet) 13. cikkének megfelelően szeretnénk röviden tájékoztatni a Szolgáltató által végzett, az Ön személyes adatait érintő adatkezelésekről, és az Ön ehhez kapcsolódó jogairól.

Tájékoztatjuk, hogy az Ön személyes adatainak szolgáltatása és kezelése az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges. Amennyiben nem adja meg személyes adatait, úgy sajnos nem áll módunkban Önnel szerződést kötni.

A megadott személyes adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése, valamint jogi kötelezettségeinek teljesítése céljából kezeli. Emellett sor kerülhet az Ön személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogos érdekének érvényesítése során, mint például az utólag fizető előfizetői szerződés megkötése előtt végzett hitelképesség-vizsgálat vagy a szolgáltatással történő visszaélés megelőzése során végzett adatkezelés során. Ezen esetekben Ön jogosult az adatkezelés ellen tiltakozni.

Az Ön hozzájárulása alapján kezeljük személyes adatait többek között marketing és piackutatási célokból. A megadott hozzájárulást Ön bármikor jogosult visszavonni.

Amennyiben létrejön az előfizetői szerződés, a szerződéskötéshez megadott személyes adatokat a szerződés megszűnését követő 1 évig őrizzük meg, majd 30 napon belül töröljük. Az Ön forgalmi és számlázási adatait szintén egy évig őrizzük, és 30 napon belül töröljük, amennyiben jogszabály nem ír elő hosszabb adattárolási határidőt. Amennyiben nem jön létre az előfizetői szerződés, személyes adatait 30 napon belül töröljük.

A Szolgáltató jogszabályban meghatározott esetekben és az ott megjelölt címzettekkel köteles vagy jogosult személyes adatokat közölni, továbbá üzleti döntése következtében adatfeldolgozókat vesz igénybe személyes adatok kezelésének egyes műveleteihez, amely szintén személyes adatok továbbításával jár.

Ön, mint érintett kérelmezheti a személyes adataihoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését, kezelésének korlátozását, tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint kérheti adatainak hordozhatóságát, illetve egyéb adatvédelemmel kapcsolatos kérdéssel vagy észrevétellel fordulhat hozzánk. Ezen jogait az adatvédelmi tisztviselőnknek a [DPO-HU@vodafone.com](mailto:DPO-HU@vodafone.com) vagy ügyfélszolgálatunknak a fejlécben található e-mail címére küldött elektronikus levélben, vagy postai úton tudja gyakorolni.

Abban a nem várt esetben, ha a személyes adatokkal kapcsolatos jogok sérelmére kerülne sor, Ön jogosult panasszal fordulni adatvédelmi tisztviselőnkhez, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy keresettel az illetékes bírósághoz.

Az adatkezelésre vonatkozó részletes szabályok, jogok és jogorvoslati lehetőségek megismerése érdekében kérjük, olvassa el az előfizetőinknek és felhasználóinknak szóló adatkezelési tájékoztatónkat, amelyet honlapunkon a <https://www.vodafone.hu/adatkezeles> cím alatt érhet el.

## Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata (Eszr. 5. § (4) bek. m) pontja)

### **Előfizetői panaszok kezelése**

Szolgáltató az előfizetői és felhasználói panaszok kivizsgálására Ügyfélszolgálatot tart fent az a jelen Előzetes Tájékoztató fejlécében található Szolgáltatói adatoknál megjelölt elérhetőségeken, valamint a [www.vodafone.hu/uzletkereso](http://www.vodafone.hu/uzletkereso) oldalon található márkaképviseletein, illetve viszonteladói hálózatában.

A szóbeli panaszát a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Amennyiben Ön a szóban közölt panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát Önnel átadja, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Az írásban benyújtott panaszokat a Szolgáltató 30 napon belül vizsgálja ki és válaszolja meg.

### **Díjreklamáció kezelése**

Ha Ön a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, díjreklamációját a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díj meg nem fizetésére tekintettel felmondani.

Ha Ön a díjfizetési határidő lejárta előtt benyújtott bejelentésben a számlában meghatározott díj összegszerűségét vitatja, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A díjfizetési határidőt követően beérkező reklamációknak a vitatott számlában meghatározott díj fizetésére halasztó hatálya nincs. A Szolgáltató a bejelentést minden esetben a bejelentés beérkezését követően 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és írásban megválaszolja.



#### **Kártérítési igények intézése**

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben foglaltak késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Ön vagyoniában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amely elévülési időt a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkeztétől kell számítani.

A kártérítési igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti Önt.

#### **Az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségei és feltételei, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése (Eszr. 5. § (4) bek. m) pontja)**

Amennyiben Ön az bejelentett panaszára a Szolgáltató által adott választ nem tartja megfelelőnek, akkor az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet (ideértve azt az esetet is, ha a szolgáltatás sebessége vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a szerződésében megadott teljesítménytől, és azt a Szolgáltató a fentiek szerint nem orvosolta):

- A vita rendezése érdekében a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. Az eljárásra az Ön belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy az Ön a Szolgáltatóval előzetesen közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testületek elérhetőségeit a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tartalmazza.

- Az Ön ért - jogsértésnek nem minősülő, de méltányolható érdek sérelmét jelentő - érdeksérelem folytán a Médi- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

#### **Média- és Hírközlési Biztos**

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf.198.

Telefon: +36 1 429 8644

Fax: +36 1 429 8761

Honlap: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; Telefon: (1) 457-7100; Telefax: (1) 356-5520) fordulhat, amely hatóság ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén. A hatóság eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkeztétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető.
- Amennyiben a fogyasztói jogai sérülnek, akkor az illetékes Fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, azzal, hogy a jogsértés bekövetkeztét követő 3 éven túl fogyasztóvédelmi eljárás nem indítható. Az illetékes Fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségeit a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tartalmazza.
- A fogyasztók megtevesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés esetén e a Gazdasági Versenyhivatalhoz tehet bejelentést.

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5.

Telefon: 472-8900

Telefax: 472-8905

Weboldal: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

- Amennyiben a személyes adataihoz fűződő jogai sérültek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

#### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.;

postafiók: 1363 Budapest, Pf. 9.;

telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410;

web: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

- Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére európai online vitarendezési



platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a <http://ec.europa.eu/odr> linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató a [bekeltetesonline.hu@vodafone.com](mailto:bekeltetesonline.hu@vodafone.com) e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.

- Ha pedig az előfizetői szerződésből eredő vagy azzal összefüggő érdeksérelme a fenti pontokban fogalt peren kívüli eljárásokban sem sikerült orvosolni, az illetékes bírósághoz fordulhat. A területileg illetékes bíróságok listája elérhető a következő honlapon: <https://birosag.hu/birosag-kereso>.
- Határon átnyúló vitarendezés  
Amennyiben egy vállalkozás vagy szolgáltató elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy ez alapján kötött szerződésben meghatározott elektronikus hírközlési jogát vagy jogos érdeként egy szolgáltató megsértette, és a jogvitában érdekelt felek közül egyik egy Magyarországon a másik egy másik Európai Uniói tagállamban letelepedett, akkor határon átnyúló jogvitáról beszélünk. Ebben az esetben bármely érintett fél jogvitás eljárást kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál („Hatóság”).

### **Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás (Eszr. 5. § (4) bek. h) pontja)**

Az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására a Szolgáltató telefonon, interneten, postacímen elérhető, valamint az Előfizetők és felhasználók számára nyitva álló Ügyfélszolgálatot tart fenn a jelen Előzetes Tájékoztató fejlécében található Szolgáltatói adatoknál megjelölt az elérhetőségeken.

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségére vonatkozó adatokat, információkat a [www.vodafone.hu/uzletkereso](http://www.vodafone.hu/uzletkereso) oldal tartalmaz. A Szolgáltató ezen üzleteket márkaképviselőkként vagy viszonteladói hálózatban működteti.

Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat 24 (huszonnégy) órában elérhető. Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező hívások esetén a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően biztosítja az ügyintéző jelentkezését.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán végzett panaszkezelési tevékenység részletes ismertetése a jelen Előzetes Tájékoztató Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata elnevezésű pontjában található.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pontot magába foglaló létesítési helyre kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanba bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel. Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizetői eszközt az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza. A Kiszállási díjra vonatkozó további tájékoztatás az Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben található.

### **A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek (Eszr. 5. § (5) bek. a) pontja)**

A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés tekintetében műszaki korlát nem áll fent.

### **Az Önt megillető elállás joga (Eszr. 5. § (1) bek.)**

- Ön akkor is jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni, ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi.
- Elállás esetén a felek elszámolnak.
- Szolgáltató - az előfizetői Szerződés megkötése és az elállási jog érvényesítése közötti időszakban amennyiben még nem kezdte meg a szolgáltatás teljesítését, akkor az adott előfizetői szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjakat, legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríti az Ön számára.
- Amennyiben a Szolgáltató az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte a szolgáltatás teljesítését, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjak időarányos részét – beszámítva a szolgáltatás létesítésével és a megszüntetésével kapcsolatosan felmerült költségeket, pl. kiszállási díj - fogja visszatéríteni az azonnali hatályú felmondási jog érvényesítését követő 30 (harminc) napon belül.
- Ön az előfizetői szerződéstől személyesen a Szolgáltató üzlethelyiségében jogosult elállni az elállással érintett szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges SIM kártya és egyéb eszközök és eszközök Szolgáltató részére történő egyidejű visszaszolgáltatásával.

### **Magartartási kódex (Eszr. 5. § (1) bek.)**





A Szolgáltató nem áll a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerint kialakított magatartási kódex hatálya alatt.

### **A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről (Eszr. 5. § (4) bek. l) pontja)**

Ezen ponttal összefüggő tájékoztatást a Szerződés-összefoglaló „Funkciók fogyatékossgal élő végfelhasználóknak” rovata tartalmazza.

### **Információ arról, hogy a Szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét (Eszr. 5. § (6) bek.)**

A Szolgáltató a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás tekintetében forgalomszabályozási intézkedéseket nem alkalmaz.

### **A esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát (Eszr. 5. § (6) bek.)**

Az internet-hozzáférési szolgáltatás korlátozása esetén a szolgáltatás sebessége olyan mértékben kerül lassításra, amely a tartalmak, egyéb alkalmazások és szolgáltatások igénybevételét jelentős mértékben rontja, illetve ellehetetleníti.

### **A szolgáltató által az Ön rendelkezésére bocsátott eszköz - ideértve a kedvezményes eszközvásárlást is - használatával kapcsolatos feltételek (Eszr. 5. § (4) bek. b) pontja)**

#### **Kihelyezett eszköz**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési eszköz igénybevétele szükséges, a Szolgáltató egy darab médiaboxot, illetve modemet ingyenesen bocsát az Ön rendelkezésére, minden további médiabox/mediacard használatáért, illetve az azon biztosított tartalom-kínálat után használati havdíjat jogosult érvényesíteni. Ön legfeljebb három darab eszköz igénylésére jogosult. Abban az esetben, ha az Ön által igényelt második, vagy harmadik eszköz típusa az első berendezés típusától eltérő, és az ÁSZF-ben rögzített havi használati díja az első berendezésnél magasabb, a Szolgáltató a második vagy harmadik eszközre vonatkozó igényt olyan tartalmú szerződésmódosítási igénynek tekinti, amely értelmében az Ön az igényelt második vagy harmadik eszközt tartalmazó szolgáltatási csomagra kíván módosítani. Ilyen esetben a második vagy harmadik eszköznek a Szolgáltató az Ön által eredetileg igényelt csomagban található megfelelő berendezést tekinti.

A szolgáltatás zavartalan működése érdekében az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt köteles gondoskodni az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotáról, köteles továbbá a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott eszköz, valamint berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az eszköz megfelelő működéséért a Szolgáltatót csak olyan mértékben terheli felelősség, hogy az átadott eszköz a hivatalos szabványnak vagy műszaki előírásnak megfelelően.

#### **Kártérítés**

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén Ön a kihelyezett hírközlési eszköz után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési eszköz megrongálódása (ideértve a médiabox biztonsági címkéjének sérülését is, valamint a mediacard, illetve a smartkártya sérülését is), mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott eszköz megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.