

Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek hatálybalépési dátuma: 2025.03.03.

MOBIL ADAT Kft.
Módosított
Általános Szerződési Feltételei

Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----|
| Általános adatok, elérhetőség | 4 |
| 1.1 A szolgáltató neve és címe | 4 |
| 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) | 4 |
| 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) | 4 |
| 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe | 4 |
| 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége..... | 5 |
| 2 Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei | 5 |
| 2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai..... | 5 |
| 2.2 A Szolgáltatás megkezdése | 6 |
| 2.3 Változás az Előfizető adataiban | 7 |
| 3 A Szolgáltatás tartalma | 7 |
| 3.1 Szolgáltatás | 7 |
| 3.2 A Szolgáltatás leírása | 7 |
| 3.3 Előfizetői SIM chip..... | 8 |
| 4 Szüneteltetés, felfüggesztés, korlátozás | 8 |
| 4.1 A szüneteltetés esetei, feltételei..... | 8 |
| 4.2 Felfüggesztés és korlátozás..... | 10 |
| 5 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták..... | 12 |
| 5.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás..... | 12 |
| 5.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kártérítési igények intézése) | 14 |
| 6 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés | 17 |
| 6.1 Díjszabás | 17 |
| 6.2 Díjfizetés | 17 |
| 6.3 Kártérítés | 18 |
| 7 A Szerződés módosítása | 18 |
| 7.1 Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok..... | 18 |
| 7.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje | 22 |

Általános Szerződési Feltételek

| | | |
|-----------------------|---|----|
| 8 | Adatkezelés, adatbiztonság | 23 |
| 8.1 | A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, társulásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama | 23 |
| 8.2 | A GDPR rendelkezéseit implementáló adatvédelmi tájékoztató | 23 |
| 9 | Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei | 24 |
| 9.1 | Közös megegyezés: Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak írásban. | 24 |
| 9.2 | Közös akarat kinyilvánításon alapuló ráutaló magatartással az átszemélyesítés esetén. | 24 |
| 9.3 | Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével. | 24 |
| 9.4 | Az Előfizető felmondása..... | 24 |
| 9.5 | Szolgáltató általi felmondás | 24 |
| 9.6 | Átszemélyesítéssel történő megszüntetés | 25 |
| 9.7 | Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor..... | 26 |
| 10 | Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei | 27 |
| 10.1 | Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség | 27 |
| 10.2 | A szolgáltatás rendeltetésszerű használata | 27 |
| 11 | Titoktartás | 28 |
| 11.1 | A Felek vállalják, hogy az Előfizetői Szerződéssel, és annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek, és nem jogosultak másik fél kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférhetővé tenni..... | 28 |
| 11.2 | A titoktartási kötelezettséget megszegő fél köteles a másik fél ebből eredően felmerült igazolt, teljes kárát megtéríteni. A titoktartási kötelezettség megszegése esetén a másik fél jogosult azonnali hatállyal felmondani az Előfizetői Szerződést. | 28 |
| 1.sz. Melléklet | | 29 |
| 2.sz. Melléklet | | 30 |

Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe

A Mobil Adat Távközlési és Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III/1., nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-09-995858, adószám: 24212573-2-41) - a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) online pénztárgép informatikai szolgáltatást (a továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) nyújt a pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátására szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról szóló 48/2013 (XI. 15.) NGM. rendelet és a hatósági árat bevezető, 2014. január 1-én hatályba lépett 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet alapján (továbbiakban: „**Rendelet**”) a pénztárgépekbe beépítésre kerülő Adóügyi Ellenőrző Egységen (továbbiakban: „**AEE**”) keresztül.

A Szolgáltató a Szolgáltatást nemzetközi adat roaming megállapodás keretén belül mind a három magyar mobil szolgáltató (Vodafone Magyarország Zrt., Magyar Telekom Nyrt. és Telenor Magyarország Zrt.) hálózatát igénybe véve nyújtja.

A Szolgáltatás általános szerződési feltételeit kizárólag a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Központi Ügyfélszolgálat:

A Szolgáltató a központi ügyfélszolgálatot a 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. 1. sz. alatti székhelyén tarja az alábbi elérhetőségeken:

- cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. emelet
- telefonszám: +36-1-510 0683;
- postacím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. emelet
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu
- nyitvatartási idő: hétfőn és kedden 10 – 14 óra között, csütörtökön 9 – 15 óra között

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A Szolgáltató felé a hibabejelentéseket telefonon és e-mailen, illetve postacímre küldve az alábbi elérhetőségeken lehet megtenni.

- telefonon történő elérhetőségi idő: hétfő - péntek: 08 - 17 óra között;
- telefonszám: +36-1-510 0683;
- postacím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III. emelet;
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának a címe: www.mobil-adat.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1 A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei hozzáférhetőek a Szolgáltató internetes honlapján: http://www.mobil-adat.hu/dokumentumok/Mobil_adat_ASZF.pdf.

2 Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1 **Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

2.1.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Előfizetői Szerződés

Az Előfizetői Szerződés az Online Pénztárgép Informatikai Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a Szolgáltatást ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés és a jelen ÁSZF feltételeit betartani és az igénybe vett szolgáltatásért az Általános Szerződési Feltételek 1. sz. Díjszabás Mellékletében meghatározott díjat határidőben megfizetni.

Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződést megkötí, amelynek eredményeképpen a Szolgáltató hozzáférési pontot (SIM chipet) biztosít az Előfizető részére. Az Előfizetői Szerződés létre jöhet írásban, valamint ráutaló magatartással a Szolgáltatás igénybe vétele és a díj megfizetése esetén.

A Szolgáltató a Szolgáltatást az érvényes Előfizetői Szerződés megkötését követő 3 napon belül vagy amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötése időben eltér az AEE pénztárgépbe történő beszerelésétől, vagy megszemélyesítésétől, abban az esetben az AEE beszerelését követő megszemélyesítéstől 3 napon belül kezdi meg.

Az Előfizetői Szerződés határozatlan időre köthető.

Mentesség

Az Előfizető – az Előfizetői Szerződés megkötését követően - az állami adóhatóságtól az erre a célra rendszeresített nyomtatványon kérheti a Rendeletben meghatározott, elektronikus hírközlő hálózat útján történő adattovábbítás alóli felmentést (a továbbiakban: **egyedi mentesítés**), amennyiben az online pénztárgép állandó üzemeltetési helye olyan helyen található, ahol az adatkapcsolat létesítéséhez szükséges elektronikus hírközlő hálózat önhibáján kívül nem áll rendelkezésre, és az elektronikus hírközlő hálózat elérése külső antennával vagy egyéb műszaki megoldás alkalmazásával sem biztosítható, illetve az aránytalan terhet jelent az adóalany számára.

Amennyiben a Megrendelő rendelkezik a Rendelet szerinti, NAV által a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság szakhatósági állásfoglalása alapján kiadott egyedi mentesítéssel, akkor ennek a vonatkozó jogerős határozatnak a Szolgáltató felé történő igazolásával (a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő bemutatásával) kérheti az állami adóhatósággal az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító adatkommunikációs szolgáltatás szüneteltetését. A szüneteltetés ideje alatt az adatkapcsolat hibájához kötődő technikai segítségnyújtás a Szolgáltató részéről nem biztosított. A mentesség meglétének a Szolgáltató felé történő igazolása az Előfizető kötelezettsége. Az egyedi mentesítés 1 évre szól a 48/2013. (XI. 15.) NGM rendelet 3. § (5) bekezdése alapján.

Az Előfizető az egyedi mentesítés iránti kérelem NAV felé történő újbóli benyújtásáról az egyedi mentesítés időtartamának lejárta előtt legalább 15 naptári nappal köteles írásban tájékoztatni a Szolgáltatót. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó SIM chip az esetleges egyedi mentesítéstől függetlenül aktiválásra kerül.

Értékesítési pont

A Szolgáltató, valamint szerződött partnerei által üzemeltetett értékesítési pontok, amelyek listája a <http://www.mobil-adat.hu/> oldalon megtalálható, illetve a Központi Telefonos Ügyfélszolgálat ad róla felvilágosítást.

2.1.2 Az Online Pénztárgép Informatikai Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés, a jelen Általános Szerződési Feltételek és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint.

2.1.3 A Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi hatálya, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.3.1 A Szolgáltatás időbeli hatálya

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

2.1.3.2 A Szolgáltatás területi hatálya

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja az online pénztárgép informatikai szolgáltatást a Vodafone Magyarország Zrt., Magyar Telekom Nyrt. és Yettel Magyarország Zrt. mindenkori lefedettségi területen.

2.1.3.3 A szolgáltatás személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja, vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg befizetéséhez kötheti. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető szerződésszegése miatt került sor.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot – az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja, amennyiben alaposan feltehető, hogy a szerződő fél kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekszik. (Különösen, ha az Előfizető azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.)

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást tovább értékesíteni. A Szolgáltatás tovább értékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybe vehetősége.

2.2 A Szolgáltatás megkezdése

Amennyiben a pénztárgépek Rendelet szerinti megszemélyesítésével egy időben, vagy azt követően történik az Előfizetői Szerződések aláírása, úgy a Szolgáltató az aláírástól számított 3

(három) napon belül megkezdji a Szolgáltatás nyújtását. A pénztárgép és a NAV szervere közötti online kommunikáció a Szolgáltató által biztosított SIM chip aktiválásával válik lehetővé.

Amennyiben az Előfizetői Szerződések aláírását követően, egy későbbi időpontban kerül sor a pénztárgépek Rendelet szerinti megszemélyesítésére, úgy a Szolgáltató a pénztárgépek megszemélyesítésétől számított 3 (három) napon belül megkezdji a szolgáltatás nyújtását.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöttkor az általa megadott adatok valódiságát igazoló érvényes dokumentumokat a Szolgáltató lemásolhassa.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az egyedi ügyfél azonosítójáról. Az Előfizető a szerződés időtartama alatt ezen ügyfél azonosító megadásával tudja a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát igénybe venni. Amennyiben a pénztárgép Adóügyi Ellenőrző Egysége vagy az abban lévő SIM chip meghibásodik és ennek alapján az AEE cserére szorul, akkor a Szolgáltató a Szolgáltatás változatlan feltételekkel történő nyújtását új SIM chipet tartalmazó AEE pénztárgépbe történő beépítését követően biztosítja.

2.3 Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

3 A Szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató által nyújtott Online Pénztárgép Informatikai Szolgáltatás

3.1 Szolgáltatás

Online Pénztárgép Informatikai Szolgáltatás

A Szolgáltató a szolgáltatást nemzetközi adat roaming megállapodás keretén belül mind a három magyar mobil szolgáltató (Vodafone Magyarország Zrt. Magyar Telekom Nyrt. és Yettel Magyarország Zrt.) hálózatát igénybe véve nyújtja, ezen szolgáltatók által meghatározott területi lefedettség, valamint műszaki és minőségi paraméterek szerint.

3.2 A Szolgáltatás leírása

Az Online Pénztárgép Informatikai Szolgáltatás a 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet alapján – az Előfizetői Szerződés rendelkezéseinek megfelelően – az alábbi szolgáltatások igénybevételére biztosít lehetőséget:

- a) az állami adóhatósággal az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító szolgáltatás;
- b) az online pénztárgépek részét képező adóügyi ellenőrző egységbe épített SIM rendelkezésre bocsátása;
- c) az állami adóhatóság részére az online pénztárgép, adóügyi ellenőrző egység, SIM és üzemeltető logikai összerendezése, az erre vonatkozó adatbázis karbantartása;
- d) az állami adóhatósággal történő adatkapcsolat titkosítása;

- e) a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása;
- f) az ügyfélszolgálat biztosítása az üzemeltető részére;
- g) az adatkapcsolat hibája esetén a szolgáltatáshoz kapcsolódó és a szolgáltató érdekkörébe tartozó technikai segítségnyújtás;
- h) a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése;

3.3 Előfizetői SIM chip

Az Előfizetői SIM chip az online pénztárgép informatikai szolgáltatás igénybevételére jogosult Előfizető azonosítására szolgáló aktív eszköz, amely minimálisan tartalmazza az Előfizető azonosító számát, valamint a Szolgáltatások igénybevételére szolgáló információkat. Az Előfizetői SIM chip nem kerül az Előfizető tulajdonába, hanem azt a Szolgáltató az Előfizetőnek csak használatra adja át.

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele a SIM chip aktiválása, amit a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően központilag végez el.

Amennyiben a SIM chipet az Előfizetőtől jogtalanul eltulajdonítják, azt az eltulajdonítás bejelentését követően az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hálózathoz haladéktalanul letiltja. A bejelentés történhet a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, illetve írásban a Szolgáltatónak címzett levélben.

Az AEE egység műszaki meghibásodásából eredő vagy más műszaki okra visszavezethető indokolatlanul magas adatforgalom esetén a Szolgáltató jogosult a hálózati adatkommunikációt szüneteltetni, felfüggeszteni a hiba kijavításáig.

Amennyiben az online Pénztárgép vagy az Adóügyi Ellenőrző Egység, illetve az abban lévő SIM chip meghibásodik, és a Pénztárgép vagy az AEE javításra, cserére szorul, abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatást változatlan feltételekkel nyújtja. A javítás, csere időtartama alatt a Szolgáltató az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító Szolgáltatást továbbra is folyamatosan biztosítja és ezen időszak alatt is jogosult az Előfizető részére a hatósági havi díjat kiszámlázni.

4 Szüneteltetés, felfüggesztés, korlátozás

4.1 A szüneteltetés esetei, feltételei

4.1.1 Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító szolgáltatást szüneteltetni. A szüneteltetés ideje alatt a pénztárgép és a NAV közötti adatkapcsolat szünetel. A szüneteltetés időtartama alatt a SIM chip inaktív állapotú, amely állapotból a szüneteltetés megszűnését követően a SIM chip ismét aktív állapotba hozható.

4.1.2 A szüneteltetés iránti igényét az Előfizető írásban, postai úton, tértivevényes vagy ajánlott levéllel vagy elektronikus levéllel email-ben jelezheti a Szolgáltató felé (cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b. III/1.), kizárólag a Szolgáltató erre a célra rendszeresített formanyomtatványának igénybevételével (a formanyomtatvány letölthető a Szolgáltató weboldalán: www.mobil-adat.hu). A kérelem kötelező adategyeztetést tartalmaz, amelynek kitöltése nélkül a kérelem elutasításra kerül. Az Előfizető elleni felszámolás, csőd eljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, a Szolgáltató jogosult az e körülmény

Általános Szerződési Feltételek

bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni a szolgáltatást, amíg az Előfizető nem nyújt a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

- 4.1.3 A szüneteltetés időtartama legalább 30 nap és legfeljebb 6 hónap lehet. Az Előfizető köteles a szüneteltetés iránti kérelem benyújtását megelőzően a PTGTAXUZ elnevezésű nyomtatványon a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) részére bejelenteni a szüneteltetés tényét. Az Előfizető köteles a szüneteltetés iránti kérelméhez csatolni és a Szolgáltatónak térítvevényes, vagy ajánlott postai levélben vagy elektronikus levéllel email-ben szkennelve pdf. formátumban csatolva benyújtania NAV felé elektronikusan vagy postai térítvevényes levélben beküldött, a NAV által érkeztetett PTGTAXUZ elnevezésű nyomtatvány másolati példányát. Ennek hiányában a szüneteltetés iránti kérelmet a Szolgáltató nem tudja teljesíteni. A szüneteltetés legkorábbi kezdőnapja a szüneteltetés iránti kérelem Szolgáltatóhoz történő beérkezését követő hónap 1. napja. A Szolgáltató a szüneteltetést abban az esetben tudja elindítani, beállítani a következő hónap 1. napjától, ha az összes szüneteltetési dokumentum tárgyhoz (a kérelem beérkezésének hónapja) 25. napjáig beérkezik a Szolgáltatóhoz. A szüneteltetés az Előfizető által maximum 6 hónap időtartamra kérhető. A szüneteltetés 6 hónapon belüli megszüntetésére vonatkozó kérelmet csak és kizárólag a 4.1.4 pontban foglaltak szerint áll módunkban elfogadni. Az Előfizető 30 (harminc) napon belül csak egy alkalommal jogosult a Szolgáltatás szünetelését kérni. A szüneteltetés lejártát, az adatszolgáltatás aktiválását követően újbóli szüneteltetés 30 (harminc) napon belül nem kérhető.
- 4.1.4 Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés kezdő időpontjától számított 6 hónapon belül kezdeményezi a Szolgáltatónál az állami adóhatósággal az adatkapcsolatot biztosító, és az adattovábbítást megvalósító szolgáltatás újbóli biztosítását - vagyis a szüneteltetés megszüntetését - abban az esetben az erre vonatkozó kérelmét az Előfizető írásban, postai úton, térítvevényes vagy ajánlott levéllel vagy elektronikus levéllel email-ben a Szolgáltató az erre a célra rendszeresített formanyomtatványának (a formanyomtatvány letölthető a Szolgáltató weboldalán: www.mobil-adat.hu) a Szolgáltató részére történő megküldésével, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő telefonos bejelentés útján jelezheti a Szolgáltató felé. Írásbeli kérelem esetén a kérelemben - az erre rendszeresített formanyomtatványon – az Előfizető köteles megjelölni a visszaaktiválás dátumát, amely nem lehet előbbi, mint a kérelem Szolgáltató részére történő kézbesítését követő 15. (tizenötödik) nap, illetve telefonon a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jogosult a visszaaktiválást bejelenteni legalább a kérelmezett dátumot megelőző 5. (ötödik) napig. Az Előfizető köteles a NAV felé is bejelenteni az online pénztárgép újbóli használatát. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a Szolgáltatást köteles visszakapcsolni, amelyért a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. A szüneteltetés megszüntetése esetén az Előfizetőnek igazolnia kell, hogy az adott online pénztárgépre vonatkozóan az Előfizető a PTGTAXUZ elnevezésű nyomtatványon a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) részére bejelentette a szüneteltetés megszüntetését, amelynek keretében meg kell adnia a Szolgáltatónak a NAV által adott, a szüneteltetés megszüntetésére vonatkozó elfogadó nyugta iktatószámát. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy ezt az adatot a Szolgáltató jogosult a NAV-val leegyeztetni. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató általi visszakapcsolás (SIM chip aktív állapotba hozása) és a NAV általi esetleges blokkolás feloldása közötti időtartamra is a Szolgáltató jogosult felszámítani a jelen ÁSZF Díjmellékletében meghatározott díjat.
- 4.1.5 A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a fenti 4.1.3. pontban megjelölt 6 (hat) hónap, illetve amennyiben az Előfizető 6 (hat) hónap elteltével nem kezdeményezi a szüneteltetés megszüntetését – a

Általános Szerződési Feltételek

Szolgáltatást automatikusan visszakapcsolhatja. A Szolgáltatás visszaaktiválása a Szolgáltató részéről díjmentesen történik. A Szolgáltató jogosult a szünetelési időszak végén a Szolgáltatás visszakapcsolását, illetve a SIM chip aktiválását megtagadni, amennyiben az Előfizetőnek – a szünetelési időszakot megelőzően teljesített Szolgáltatás ellenértékének meg nem fizetése miatt – díjhátraléka keletkezett. Ebben az esetben a szüneteltetés megszüntetésére, valamint a SIM chip aktiválására akkor kerülhet sor, ha az Előfizető a teljes díjhátralékát a Szolgáltatónak kifizette.

- 4.1.6 Amennyiben az Előfizető a 6 (hat) hónapon belül nem kezdeményezi a Szolgáltatónál a szüneteltetés megszüntetését, a Szolgáltató a 6 (hat) hónap lejártát követő 30 (harminc) napon túl jogosult egyoldalúan felmondani az Előfizetői Szerződést és a SIM chipet véglegesen deaktiválni, továbbá erről a tényről a Szolgáltató tájékoztatja NAV-ot is. Ezt követően a Szolgáltatás igénybevételéhez új Előfizetői Szerződés megkötésére van szükség
- 4.1.7 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a NAV blokkolhatja a szüneteltetett online pénztárgépek működését. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben azt jogszabály, állami adóhatóság előírja, elrendeli, vagy az állami adóhatóság erre irányuló kérelme esetén a Szolgáltató jogosult a szüneteltetés időtartama alatt az inaktív állapotban lévő SIM chipet az Előfizető értesítése és hozzájárulása nélkül aktív állapotba hozni. Ilyen eset különösen, de nem kizárólagosan a szüneteltetett szolgáltatású online pénztárgépek állami adóhatóság (NAV) általi blokkolása, az éves firmware frissítések elvégzése, a teszt-pénztárgépek engedélyeztetésének esete.
- 4.1.8 Abban az esetben, ha az Előfizető rendelkezik a NAV által kiadott egyedi mentességgel, akkor az erről szóló jogerős határozatnak a Szolgáltató felé való igazolásával kérheti az Előfizető az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító szolgáltatás szüneteltetését.
- 4.1.9 A Szolgáltató a szüneteltetés időtartama alatt a 74/2013. (XII. 30.) NGM rendeletben előírt hatósági árat nem jogosult felszámítani.

4.2 Felfüggesztés és korlátozás

- 4.2.1 Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 (harminc) napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, abban az esetben a Szolgáltató jogosult az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító Szolgáltatást felfüggeszteni. A felfüggesztés ideje alatt a pénztárgép és a NAV közötti adatkapcsolat szünetel, azaz ezen időtartam alatt a SIM chip inaktív állapotú, amely állapotból a felfüggesztés megszűnését követően a SIM chip ismét aktív állapotba hozható. A Szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően – amennyiben a Szolgáltató nem mondja fel az Előfizetői Szerződést – a Szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti.
- 4.2.2 Ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szolgáltatást rendeltetésellenes célokra vagy módon használja, akkor a Szolgáltató jogosult az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító szolgáltatást felfüggeszteni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Általános Szerződési Feltételek

- 4.2.3 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a nevére megszemélyesített pénztárgép Online Pénztárgép Informatikai Szolgáltatására vonatkozó, aláírt Előfizetői Szerződés, a pénztárgépet és a Szolgáltatást egyidejűleg értékesítő viszonteladó által szkennelt másolata a megszemélyesítéstől számított 7 (hét) napon belül nem került a Szolgáltató informatikai rendszerébe feltöltésre, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- 4.2.4 A Szolgáltató jogosult felfüggeszteni a Szolgáltatást, ha tudomást szerez arról, hogy az Előfizető csődeljárás, felszámolási eljárás, vagy kényszerterelési eljárás hatálya alá került, illetve ilyen eljárás indult az Előfizető ellen. A felfüggesztésről az Előfizetőt, illetve a nevében eljáró felszámolót, vagyonfelügyelőt, egyéb szervezetet a Szolgáltató a felfüggesztést 8 (nyolc) nappal megelőzően értesíti.
- 4.2.5 Ha az Előfizető a felfüggesztés okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 3 munkanapon belül a felfüggesztést megszüntetni. A NAV által történt blokkolás esetében a felfüggesztés, illetve a blokkolás feloldására a díjtartozás Előfizető általi kifizetését követő 3 munkanapon belül kerül sor. Amennyiben az Előfizető a NAV általi blokkolás esetében a díjtartozását gépi vagy kézi postai (sárga) csekk befizetésével teljesíti, abban az esetben a felfüggesztés, illetve a blokkolás feloldására a díjtartozás Előfizető általi kifizetését követően maximum 10 munkanapon belül kerül sor.
- 4.2.6 A felfüggesztés megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy az előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.
- 4.2.7 A Szolgáltató jogosult a felfüggesztést folyószámla szinten, továbbá az Előfizető valamennyi, a Szolgáltatónál vezetett online pénztárgép üzemeltetéséhez igénybe vett Szolgáltatáshoz kapcsolódó folyószámláján alkalmazni. Az Előfizető számlatartozása akkor tekinthető kifizetettnek, ha valamennyi, a Szolgáltatónál vezetett online pénztárgép üzemeltetéséhez igénybe vett Szolgáltatáshoz kapcsolódó tartozásának teljes összege a Szolgáltatóhoz beérkezett.
- 4.2.8 A Szolgáltató jogosult a NAV kérése alapján az Előfizető egyidejű értesítése mellett az állami adóhatósággal az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító szolgáltatást felfüggeszteni, illetve a SIM chipet letiltani.
- 4.2.9 A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- 4.2.10 A felfüggesztés ideje alatt a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjait felszámítani.
- 4.2.11 Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 (harminc) napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, abban az

esetben a Szolgáltató jogosult az adatkapcsolatot biztosító és az adattovábbítást megvalósító Szolgáltatást olyan formában korlátozni, hogy az online pénztárgép és a NAV közötti adatkapcsolat működik, a SIM chip aktív állapotú, de a Szolgáltató átszemélyesítést az Előfizető, mint az online pénztárgép üzemeltetője részére nem tesz lehetővé. Ha az Előfizető a korlátozás fent hivatkozott okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 (hetvenkettő) órán belül a Szolgáltatás ezen korlátozását megszüntetni és az átszemélyesítést lehetővé tenni.

4.2.12 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a NAV blokkolhatja a felfüggesztett online pénztárgépek működését. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató jogosult átadni a felfüggesztett és a felmondott online pénztárgépek adatait a NAV-nak blokkolásra.

5 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

5.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

5.1.1 A hibabejelentés fogalma

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely a Szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a Szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Szolgáltató az előfizetői hibabejelentéseket a belföldi normál tarifás ügyfélszolgálati hívószámon fogadja. A Szolgáltató a hibabejelentést nyilvántartásba is veszi.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

5.1.2 Szolgáltató az Előfizetővel az alábbi hibaelhárítási feltételekkel szerződik:

| A hiba típusa | A hiba elhárítása |
|-------------------|---|
| SIM-chip hiba | A hibabejelentést a Szolgáltató kivizsgálja, és amennyiben a vizsgálat eredménye a SIM chip hibáját állapítja meg, akkor az AEE egységet kell cserélni. |
| Adatátviteli hiba | A hibabejelentést a Szolgáltató kivizsgálja, és elhárítja. |

5.1.3 Hibabejelentés esetén Szolgáltató köteles a hibabejelentést 72 (hetvenkettő) órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

5.1.4 Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valószínűsíthető, érdekkörébe tartozó hiba kijavítását a bejelentéstől számított 96 (kilencvenhat) órán belül végzi el. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. Szolgáltató a hozzájárulást 48 (negyvennyolc) órán belül köteles megkérni a harmadik személytől.

Általános Szerződési Feltételek

- 5.1.5 Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket a szolgáltatás jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.
- 5.1.6 Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a kiszállásra megjelölt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- 5.1.7 Ha a kivizsgálás vagy kijavítás időpontjában, a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- 5.1.8 A hiba elhárításáról Szolgáltató haladéktalanul értesíti Előfizetőt. Az értesítési kötelezettségnek Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- 5.1.9 Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 (hetvenkettő) órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.
- 5.1.10 A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyuló és a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, és a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.
- 5.1.11 Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó, a Szolgáltató a Díjszabási Mellékletben meghatározott egyszeri díjat számlázhat ki az Előfizetőnek (ha a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).
- 5.1.12 Szolgáltató az Előfizető által tett hibabejelentéseket hangfelvétellel rögzíti, és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- előfizetői azonosító;
- hibajelenség leírása;
- hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- a hiba oka;

Általános Szerződési Feltételek

- a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, a hiba elhárításának módjáról és időpontjáról (év, hónap, nap, óra), eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítés módja és időpontja.

A hibabejelentéseket, a hibaelhatárolással kapcsolatos valamennyi adatot (az eljárás eredményét és a megtett intézkedéseket) a Szolgáltató 1 (egy) évig visszakövethető módon megőrzi.

5.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kártérítési igények intézése)

5.2.1 Előfizetői bejelentésnek minősül az előfizetői panasz, illetve a hibabejelentés.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: meghatározását és az azzal kapcsolatos tudnivalókat a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

5.2.2 Bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

5.2.2.1 Az Előfizető bejelentéseit a Szolgáltató Központi Telefonos Ügyfélszolgálatán, illetve Ügyfélszolgálati irodájában terjesztheti elő szóban vagy írásban.

5.2.2.2 Az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató telefonon, interneten, postacímen, az 1.3. pontban megadott elérhetőségeken történhet.

5.2.2.3 A Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül történő ügyintézéshez a Szolgáltató kérheti az Előfizető azonosításához szükséges, az Előfizetőnek előzetesen átadott (6 jegyű, arab számokból álló) PIN kódot és az Előfizetői Szerződésben megadott bármely egyéb adatot, illetve adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy az Előfizető adja meg olyan telefonszámát, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető ezen kérésnek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja.

5.2.2.4 Előfizető köteles a Szolgáltató panaszvizsgálási és hibaelhatárolási eljárása során megadni minden olyan adatot, mely a Szolgáltató megítélése szerint a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen. Amennyiben az Előfizető a kért adatokat nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a Szolgáltató nem köteles a bejelentéssel érdemben foglalkozni.

5.2.3 Bejelentés kezelése a Szolgáltatónál

5.2.3.1 A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Szóbeli panasznak minősül a telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával szóban közölt panasz.

5.2.3.2 Amennyiben az Előfizető a szóban közölt panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos

Általános Szerződési Feltételek

álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

- 5.2.3.3 Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, a Szolgáltató az írásos jegyzőkönyv felvételét mellőzze.
- 5.2.3.4 Az Előfizető által a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán tett panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 (harminc) napon belül írásban válaszolja meg kivéve, ha a szóban bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató nyomban eleget tesz. A Szolgáltató értékesítési pontjain tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatára válaszolja meg írásban, 30 (harminc) napon belül. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 nap.
- 5.2.3.5 Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- 5.2.3.6 A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában 5 (öt) évre visszamenőleg tárolja, és biztosítja a visszakereshetőséget. Az adatbázis panaszbejelentés esetén tartalmazza az Előfizető nevét, vagy más azonosítóját, telefonszámát, vagy számlázási rendszerbeli azonosítóját, a bejelentés módját, és idejét, bejelentés tárgyát, a kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket, az értesítés módját és idejét.
- 5.2.3.7 A Szolgáltató nem köteles érdemben foglalkozni azon bejelentésekkel, amelyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyek nem tartalmazzak a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma meghatározást.
- 5.2.4 Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál
- 5.2.4.1 Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 9. fejezetében foglaltak szerint felmondani.
- 5.2.4.2 Ha az Előfizető a díjfizetési határidő lejárta előtt benyújtott bejelentésben a számlában meghatározott díj összegszerűségét vitatja az Ügyfélszolgálatnál, 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.
- 5.2.4.3 A díjfizetési határidőt követően beérkező reklamációknak a vitatott számlában meghatározott díj fizetésére halasztó hatálya nincsen. A Szolgáltató a bejelentést minden esetben 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és írásban megválaszolja.

Általános Szerződési Feltételek

- 5.2.4.4 A Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult az Általános Szerződési Feltételek 9. fejezete szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.
- 5.2.4.5 Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.
- 5.2.4.6 A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel. A Szolgáltató felelőssége csak saját Szolgáltatásával kapcsolatos tevékenységére terjed ki.
- 5.2.4.7 A bejelentés eredményéről Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a bejelentésnek a Szolgáltató helyt ad, úgy a Szolgáltató a tévesen megállapított összeget – amennyiben azt az Előfizető már a Szolgáltatónak kifizette - a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül, az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.
- 5.2.4.8 Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az 5,000- Ft-ot, azaz ötezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.
- 5.2.5 Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról és bejelentésekről, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzésére, továbbá az ügyfél és a Szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a rögzítést követő legalább 1 (egy) évig megőrizz, de legfeljebb 5 (öt) évig tárolhatja. Főszabályként a hívásokat a Szolgáltató rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó Előfizető a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató az Ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagot a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben, előzetes időpont egyeztetés alapján, lehetővé teszi. Az Előfizető által a Szolgáltató részére történő igény bejelentésétől legkésőbb 30 (harminc)

napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül, a Szolgáltató a hangfelvétel másolatát e-mailen az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

6 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés

6.1 Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékéért járó szolgáltatási díjakat - összhangban a 74/2013 (XII. 30.) NGM rendelet előírásaival - 1. sz. Díjszabás Mellékletben rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

6.2 Díjfizetés

6.2.1 A Szolgáltatások ellenértékét az Előfizető a nem számítógép alapú pénztárgépek esetén a havidíjakban előre köteles megfizetni. Az Előfizető által fizetendő díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás melléklete tartalmazza.

6.2.2 A havidíjak összege teljes hónapra vonatkoznak. Amennyiben az Előfizető előfizetése hónap közben kerül aktiválásra, megszüntetésre, szüneteltetésre, átszemélyesítésre, abban az esetben is a Szolgáltató teljes havidíjat számláz ki az Előfizetőnek.

6.2.3 A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni. A számla kiegyenlítése banki átutalással, vagy a Szolgáltató bankszámlájára történő készpénz befizetéssel lehetséges.

6.2.4 Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés összegét a következő hónapra, illetve hónapokra a kiállított számla összegében jóváírja, így az nem kerül visszautalásra az Előfizető részére.

6.2.5 Téves átutalást, felmondás utáni pozitív folyószámla egyenleget csak az Előfizető írásbeli kérése alapján utalja vissza a Szolgáltató.

6.2.6 A Szolgáltató a szolgáltatási díj meg nem fizetése miatt 40 (negyven) EURO-nak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank – a késedelem kezdő napján érvényes – hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintösszeget számíthat fel a tartozásbehajtással kapcsolatban felmerült költségei fedezetéül a 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet 2. § (3) bekezdése, a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. § (1) bekezdése alapján.

6.2.7. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az aktív SIM chipekkel online pénztárgépeket üzemeltető Előfizető esetén, amennyiben az Előfizetőnek 60 napnál régebbi és két havi előfizetési díjat elérő vagy annál nagyobb díjtartozása van, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető adatait átadhatja a Nemzeti Adó és Vámhivatalnak (NAV) és kezdeményezheti az online pénztárgép blokkolását.

Amennyiben az Előfizető azonosítójához tartozó online pénztárgép díjegylenlege a NAV általi blokkolását követően maradéktalan kiegyenlítésre kerül, a Szolgáltató kezdeményezi a NAV-nál az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott online pénztárgépek blokkolásának feloldását, a blokkolás megszüntetését. Az Előfizető által üzemeltetett több online pénztárgép esetén az egyenleg maradéktalan kiegyenlítése esetében kerülhet csak sor a blokkolás megszüntetésének kezdeményezésére.

Általános Szerződési Feltételek

A díjtartozás kiegyenlítésének és így a blokkolás feloldásának a leggyorsabb módja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán keresztül történő bankkártyás befizetés. Ebben az esetben a blokkolás feloldásának maximális átfutási ideje 48 óra, a Szolgáltató ezen időtartamon belül vállalja a bankkártyás befizetést követően az online pénztárgép blokkolásának feloldását, az adatkommunikációs szolgáltatás helyreállítását.

Amennyiben az Előfizető a teljes díjtartozást banki átutalásos befizetéssel egyenlíti ki, úgy az ügyfél beazonosításához adószám, vagy ügyfélazonosító szükséges. Ennek hiányában a beazonosítás nem lehetséges! A Szolgáltató a befizetést 24 órán belül, a banki munkaidőn belüli beérkezést követően elkezd feldolgozni és a kezdeményezi a NAV felé a blokkolás feloldását. Ebben az esetben a blokkolás feloldásának maximális átfutási ideje – amennyiben a feldolgozás munkaidőben megtörténik –2 munkanap.

Az Előfizető egyéb befizetési módon történő tartozás kiegyenlítése esetén, így a befizető azonosítóval rendelkező csekkes befizetés, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő pénztári befizetés esetén a blokkolás megszüntetésének maximális átfutási ideje 5 munkanap.

6.2.8. Az Előfizető - a díjfizetés gyakorisága vonatkozásában a havonta történő díjfizetés helyett - választhat negyedéves, féléves vagy éves díjfizetési gyakoriságot. Ezen utóbbi esetben a negyedéves, féléves, éves fizetési gyakoriság visszaállítását havonta történő fizetésre csak a következő, még ki nem számlázott számlázási ciklustól lehet kérni. A már kiállított számlákat a Szolgáltató a visszaállítás miatt nem sztornózza.

6.3 Kártérítés

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt azért érik, mert a Szolgáltató szolgáltatásával kapcsolatos jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az Általános Szerződési Feltételekben foglalt kötelezettségeinek, továbbá az állam a piaci viszonyokba nagymértékben beavatkozik, valamint valamelyik hálózatot biztosító mobilszolgáltató, amelyiknek a hálózatán a szolgáltatás történik, kivonul Magyarországról.

6.3.1 Az Előfizető kártérítési felelőssége

Ha az Előfizető a részére átadott Előfizetői (SIM) chipen bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 15 (tizenöt) napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

6.3.2 Az átvitt adattartalomért való felelősség

A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

7 A Szerződés módosítása

7.1 **Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának**

módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

7.1.1 Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei

Az Előfizetői Szerződés a Felek megállapodásával közös megegyezéssel vagy meghatározott esetekben egyoldalúan módosítható a következő pontokban részletesen ismertetettek szerint. Az Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai (Általános Szerződési Feltételek 2.1. pontja) vonatkoznak.

A módosítás esetei:

- Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása;
- Az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- Az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása;

7.1.1.1 Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása:

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az alábbi kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta.

A nyilatkozattétel elmulasztása csak akkor tekinthető ráutaló magatartással történő elfogadásnak, amennyiben ebben a Felek Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató által kezdeményezett módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése, illetve a szolgáltatás további igénybevétele.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén -, mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen hozzájárulásával;
- a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételeivel (ráutaló magatartással).

Nyilatkozattétel elmulasztásával, amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető ehhez hozzájárult.

Általános Szerződési Feltételek

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

7.1.1.2 Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok

Az egyoldalú szerződés módosítás esetei:

- Az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;

Az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- Az Előfizetői Szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
 - a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
 - a Szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
 - elírások javítása;
 - a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
 - szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
 - egy-egy szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy
- az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek.

Az Általános Szerződési Feltételek lényeges módosításának minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a Szolgáltatás természetéből ilyenek következik.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben azok nem érintik a már meglévő szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Általános Szerződési Feltételek

Az ügyfélszolgálatok telefonszámának és elérhetőségi idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban ezt a Szolgáltató köteles Központi Telefonos Ügyfélszolgálatán, a Szolgáltatás honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. Az Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
 - a) a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
 - b) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
 - c) az elírások javítása;
 - d) a közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
 - e) egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az Előfizetők számára kedvező változások.
- ii. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- iii. a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, vagy
- iv. az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályzóknál történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ii. vagy iii. pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításának minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a szolgáltatás természetéből ilyenek következik. Új szolgáltatás bevezetése nem értelmezhető a meglévő Előfizetői Szerződés módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása- a feleknek az Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén-, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató eleget tett értesítési kötelezettségének.

Az ügyfélszolgálat telefonszámának és elérhetőségi idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek.

7.1.1.3 Az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek feltételtől függő módosulása

Általános Szerződési Feltételek

Az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés alapján terhelő díjak és az Általános Szerződés Feltételek Díjszabásában meghatározott díjak a Szolgáltató vagy az Előfizető magatartásától függetlenül módosulnak a 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet változása esetén.

7.1.2 Az Előfizető tájékoztatásának módja

Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF módosítása esetén:

7.1.2.1 Közzététel:

Az Általános Szerződés Feltételeket – ideértve annak módosításait – a Szolgáltató az 1.5. pontban meghatározott helyen elérhetővé teszi. A nyilvánosságra hozott Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató ingyenesen teszi elérhetővé.

Az Általános Szerződési Feltételeket azok minden módosulása esetén a módosulás hatálybalépését 3 (három) nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi a Szolgáltató internetes honlapján. Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, továbbá jogszabályváltozás, hatósági ár bevezetése esetén a fenti 3 (három) napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

7.1.2.2 Értesítés:

A Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 3 (három) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőket.

Az ügyfélszolgálatok telefonszámának és elérhetőségi idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt köteles a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címen naprakészen hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- i. Számlalevélben (amennyiben a szolgáltató küld ilyet), illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- ii. ha a szolgáltató számlalevelet nem köteles küldeni vagy a számla küldésére nincs mód, mert az értesítésre jogszabály által előírt időpont megelőzi a számlalevél küldésére az Általános Szerződési Feltételek által előírt megküldési időpontot, a Szolgáltató – választása szerint- jogosult:
 - a. az Előfizetőt a Szolgáltatás jellegéhez igazodóan közvetlen értesítéssel (például szóban, telefonon);
 - b. elektronikus levélben az Előfizető által megjelölt e-mail címen;
 - c. egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon közzétételre utalással;

7.2 **Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve ha a Szolgáltatónak az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult, közvetlen elektronikus levélben (email) vagy közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult.

Általános Szerződési Feltételek

Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a felek megállapodása szerint lép hatályba.

A Szolgáltató visszautasíthatja az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető Szolgáltatása korlátozva van.

7.2.1 Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása)

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, vagy egyéb úton történő jogutódlás következtében változás következik be (az „Átírás”). Az előfizető jogviszony átírását személyesen az Ügyfélszolgálaton vagy www.mobil-adat.hu -ról letölthető nyomtatványok kitöltésével, írásban kérheti. Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt követelményeknek.

Az átírás automatikusan az Előfizető számláján lévő egyenleg átruházását is magában foglalja. Az átírásra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását. Az átírási kérelem elfogadása esetén annak teljesítési határideje az átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 nap. Szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Az átírás eredményeképpen az átírás napjától a jogutód válik az Előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé.

8 Adatkezelés, adatbiztonság

8.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, társulásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által az Előfizetői Szerződés teljesítése céljából megismert, és megadott előfizetői személyes adatokat kezelni, tárolni, feldolgozni, és azokat az Előfizetői Szerződés teljesítése érdekében felhasználni.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató bármelyik hatóságtól származó, különösen a NAV-tól származó megkeresésre átadja az Előfizetőre, illetve a neki nyújtott szolgáltatásra vonatkozó adatokat.

8.2 A GDPR rendelkezéseit implementáló adatvédelmi tájékoztató

Szolgáltató tiszteletben tartja mindazon személyek magánszféráját, akik személyes adatait kezeli és elkötelezett a személyes adatok védelmében. Adatkezelő egyrészt ezen szándékára tekintettel, másrészt a 2018. május 25. napjától kötelezően alkalmazandó, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 rendeletnek (a továbbiakban: GDPR) való megfeleltetés céljából alkotta meg a jelen ÁSZF elválaszthatatlan 2. számú mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatót.

9 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei

9.1 Közös megegyezés: Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak írásban.

9.2 Közös akarat kinyilvánításon alapuló ráutaló magatartással az átszemélyesítés esetén.

9.3 Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

9.4 Az Előfizető felmondása

Az Előfizető jogosult írásban, postai úton, tértivevényes levéllel, indoklás nélkül, bármikor, 30 (harminc) napos felmondási idő figyelembevételével felmondani az Előfizetői Szerződést. Az írásbeli felmondás esetén Előfizető köteles a papíralapú felmondást ellátni cégszerű saját aláírásával, elektronikus levél esetében szkennelve pdf. formátumba átalakított, a cégszerű saját aláírást tartalmazó felmondó levéllel, és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: felmondani kívánt előfizetés(ek)hez tartozó PIN kód, Előfizető neve.

Az Előfizetői Szerződést az Előfizető csak írásban (postai úton tértivevényes levéllel vagy elektronikusan levélben) mondhatja fel. Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az írásban történő felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a Szolgáltató átveszi. A felmondási időtartam – azaz a felmondás Szolgáltatóval való közlésének időpontja és az előfizetői jogviszony megszűnésének időpontja közötti időtartam – alatt keletkező díjakat (a teljes havi előfizetési díjakat) a Szolgáltató az Előfizetőnek kiszámlázza.

9.5 Szolgáltató általi felmondás

9.5.1 A Szolgáltató jogosult írásban, postai úton, tértivevényes levéllel, indoklás nélkül, bármikor, 30(harminc) napos felmondási idő figyelembevétele mellett felmondani az Előfizetői Szerződést. A szolgáltatás felfüggesztése esetén a Szolgáltató jogosult a fenti 4.2.9. pontban megjelölt csökkentett időtartamú felmondási idővel felmondani a Szolgáltatást.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az alábbiak szerint küldi meg:

- írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy
- elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

9.5.2 A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását erről a körülményről és a követendő eljárásról.

9.5.3 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal mondhatja fel, ha

- az Előfizető súlyos szerződésszegést követett el,
- amennyiben az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll,

Általános Szerződési Feltételek

- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag, ha
 - a) Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető-, vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;
 - b) alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik,
 - c) az Előfizető a Szolgáltatások igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez.

9.5.4 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondhatja 30 (harminc) napos felmondási idővel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő 2. (második) értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

9.5.5 Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.

9.5.6 A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

9.5.7 A Szolgáltató jogosult 30 (harminc) napos felmondási idővel, minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az állam a piaci viszonyokat nagymértékben befolyásolóan beavatkozó intézkedéseket hoz, vagy a mobilszolgáltató, amelyik hálózatán keresztül az Előfizetői Szerződés teljesítése során adatforgalom valósul meg, kivonul Magyarországról.

9.6 Átszemélyesítéssel történő megszüntetés

9.6.1 Abban az esetben, ha az Előfizető az általa üzemeltetett online pénztárgépre vonatkozó Előfizetői Szerződését a pénztárgép átszemélyesítésével meg kívánja szüntetni, akkor ezt az általa választott műszerész közreműködésével az átszemélyesítés kezdeményezésének tényével jelzi a Szolgáltató felé. Az online pénztárgép eladása, bérbeadása vagy egyéb ok következtében az online pénztárgép üzemeltetőjének személyében változás következik be (Átszemélyesítés).

Az átszemélyesítendő pénztárgépnek az átszemélyesítésre alkalmas új szoftverrel kell rendelkeznie, amelyet a 9/2016 (III.25.) NGM rendelettel módosított 48/2013 (XI.15.) NGM rendelet határoz meg.

9.6.2 Az átszemélyesítés megtörténtéről a NAV értesíti a Szolgáltatót. Amennyiben a Szolgáltató az átszemélyesítés folyamatát műszakilag nem akadályozza (nem függeszti fel, korlátozza), ezzel kifejezi az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó hozzájárulását. Ennek alapján az eredeti Előfizetői Szerződés a felek közös akaratával, külön írásbeli nyilatkozat nélkül az átszemélyesítés tényével és időpontjában – a jelen Általános Szerződési

Általános Szerződési Feltételek

Feltételekben foglaltak szerint – megszűnik. Az online pénztárgép új üzemeltetőjével a Szolgáltató új Előfizetői Szerződést köt.

- 9.6.3 A Szolgáltató az átszemélyesítést lehetővé teszi minden olyan, korábban a Szolgáltató szolgáltatásával üzemeltetett pénztárgép számára, amelyhez tartozó Előfizetők szerződéses kötelezettségeiket teljesítették a Szolgáltató felé, díjtartozásuk nincs. A felfüggesztett és a korlátozott pénztárgépekre vonatkozóan a Szolgáltató az átszemélyesítést a díjtartozás maradéktalan teljesítését követően biztosítja. Ebben az esetben az Előfizetőnek fel kell vennie a kapcsolatot a Szolgáltató ügyfélszolgálatával (e-mailben vagy telefonon) a díjtartozás rendezése céljából.
- 9.6.4 Abban az esetben, ha az online pénztárgép - amelyre vonatkozóan az átszemélyesítést kéri - adatkommunikációja szüneteltetett, akkor a műszerésznek fel kell vennie a kapcsolatot a Szolgáltató ügyfélszolgálatával - az ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu címen – az átszemélyesítés érdekében. Az átszemélyesítés folyamatánál az Előfizetőt kiszolgáló, az átszemélyesítést végrehajtó műszerésztől érkezik az aktiválási kérés. Ezekben az esetekben az adatkommunikáció - az átszemélyesítés megvalósítására - 7 naptári napig áll rendelkezésre az adatkapcsolat biztosítását követően.
- 9.6.5 A pénztárgép átszemélyesítését az Előfizető köteles az állami adóhatósághoz (NAV-hoz) az erre a célra rendszeresített nyomtatványon bejelenteni (48/2013 NGM rend. 44. § (1) bek.) Az átszemélyesítést megelőzően az online pénztárgép üzemeltetőjének, azaz a Szolgáltatás Előfizetőjének gondoskodnia kell a pénztárgépben lévő AEE adatainak kiolvasásáról (48/2013 NGM rend 47. § (1a.) bek.).
- 9.6.6 Az átszemélyesítés esetén az átszemélyesítés hónapjára vonatkozó teljes havi díjat az Előfizető köteles a Szolgáltatónak kifizetni.
- 9.6.7 A Szolgáltató jogosult az átszemélyesítést műszakilag megakadályozni, és a Szolgáltatást ily módon korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy indokolatlanul és visszaélészerűen gyakori az átszemélyesítés kezdeményezése ugyanazon online pénztárgép vonatkozásában.
- 9.6.8 Az átszemélyesítés eredményeképpen nem történik jogutódlás az előfizetői jogviszony vonatkozásában, hanem az eredeti Előfizetői Szerződés megszűnik, és az online pénztárgép új üzemeltetőjével a Szolgáltató új Előfizetői Szerződést köt.
- 9.7 **Az Előfizetői Szerződés részleges felmondása az egyes előfizetői díjcsomagokra vonatkozó online pénztárgép informatikai szolgáltatás vonatkozásában**
- 9.7.1. Amennyiben a Felek között létrejött Előfizetői Szerződés Szolgáltatást meghatározó 1.1. pontjában több előfizetői díjcsomag került megjelölésre, mind a Szolgáltató, mind pedig az Előfizető jogosult egyoldalúan az Előfizetői Szerződést, az annak 1.1. pontjában megjelölt egyes előfizetői díjcsomagokra vonatkozó online pénztárgép informatikai szolgáltatás vonatkozásában - a Szolgáltató részéről erre a célra rendszeresített és rendelkezésre bocsátott nyomtatvány kitöltésével - részlegesen felmondani.
- 9.7.2. Az egyes előfizetői díjcsomagokra vonatkozó online pénztárgép informatikai szolgáltatással kapcsolatos részleges felmondás esetén az Előfizetői Szerződés további rendelkezései változatlan tartalommal hatályban maradnak, az azokban foglalt rendelkezések továbbra is jogositják, illetve kötelezik a feleket.

9.7.3. Amennyiben az Előfizetői Szerződés 1.1. pontjában egyetlen előfizetői díjcsomag került megjelölésre, abban az esetben részleges felmondás nem alkalmazható, illetve az Előfizető részéről erre irányuló részleges felmondás az egész Előfizetői Szerződés megszüntetését vonja maga után.

9.8 Eljárás az Előfizetői Szerződés megszűnésekor

9.8.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. Az Előfizető köteles a fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizetői Szerződés megszűnése után a Szolgáltató az utolsó tárgyi időszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

9.8.2 Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vele szemben a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnése nem az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt.

9.8.3 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés bármilyen okból történő megszűnése, vagy akár egyetlen SIM chipre vonatkozó szolgáltatás megszűnése esetén az érintett SIM chip 1 hónapos türelmi idő elteltével visszavonhatatlanul kitiltásra kerül a hálózathoz, visszaaktiválása nem lehetséges. Ez azt eredményezi, hogy az adott pénztárgépet csak AEE egység cseréje után lesz ismét képes adatkommunikációra.

10 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

10.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. A Felek a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni. A felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződés szerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli. Az Előfizető – a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségeikért.

10.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

10.2.1 A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

10.2.2 Egyéb kötelezettségek

- Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást továbbértékesíteni. A Szolgáltatás továbbértékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert

Általános Szerződési Feltételek

a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

- Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást azonnali hatályú rendkívüli felmondással megszüntetni.

11 Titoktartás

- 11.1 A Felek vállalják, hogy az Előfizetői Szerződéssel, és annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek, és nem jogosultak másik fél kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférhetővé tenni.
- 11.2 A titoktartási kötelezettséget megszegő fél köteles a másik fél ebből eredően felmerült igazolt, teljes kárát megtéríteni. A titoktartási kötelezettség megszegése esetén a másik fél jogosult azonnali hatállyal felmondani az Előfizetői Szerződést.

Hatálybalépés: 2025. március 3. napján

.....
Mobil Adat Kft.

Képv.: Brasnyó Péter és Sas Róbert ügyvezetők

1.sz. Melléklet
Díjszabások

A 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet szerinti, a 3.1.2. pontban leírt Online Pénztárgép Informatikai Szolgáltatás ellenértékeként az Előfizető az alábbi díjakat köteles megfizetni:

- 1) Nem számítógép alapú, kiskasszás díjcsomag: Havidíj: 1.500,- Ft / SIM chip
- 2) Számítógép alapú, PC kasszás díjcsomag: Havidíj: 2.500,- Ft / SIM chip
- 3) Késedelmes díjfizetés esetén az Előfizető köteles a Polgári Törvénykönyv 6:155. § (1) bekezdése szerint meghatározott késedelmi kamat és a 2016. évi IX. törvényben meghatározott 40 (negyven) EURO-nak megfelelő forintösszegű költségátalány megfizetésére.
- 4) Ügyfél külön kérésére számla újraküldés eseti díja: 700,- Ft / levélküldemény. Az ügyfélszolgálaton, az ügyfél személyes kérésére a számla kinyomtatása: 0,- Ft
- 5) Téves hibabejelentés miatti kiszállás díja: 15.000 Ft

A Szolgáltató a 2015. január 1-vel módosított és hatályos 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet előírásai szerint a Szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára nem jogosult díjat felszámítani.

Minden felsorolt díj nettó díj, amit számlázáskor a mindenkor hatályos ÁFA terhel.

Hatálybalépés: 2025. március 3. napján

.....
Mobil Adat Kft.

Képv.: Brasnyó Péter és Sas Róbert ügyvezetők

2.sz. Melléklet

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

1. A Mobil Adat Távközlési és Informatikai Szolgáltató Kft. (a továbbiakban Adatkezelő) tiszteletben tartja mindazon személyek magánszféráját, akik személyes adatait kezeli és elkötelezett a személyes adatok védelmében. Adatkezelő egyrészről ezen szándékára tekintettel, másrészről a 2018. május 25. napjától kötelezően alkalmazandó, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 rendeletnek (a továbbiakban: GDPR) való megfeleltetés céljából alkotja meg a jelen adatvédelmi tájékoztatót.
2. A fenti célok teljesülése érdekében 2018. május 25. napjától az Adatkezelő online pénztárgép informatikai szolgáltatásának nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) 8. pontja (adatkezelés, adatbiztonság) hatályát veszti, és a jelen Adatvédelmi Tájékoztató lép ezzel egyidejűleg hatályba, és hatályba lépésével a hivatkozott ÁSZF szerves és elválaszthatatlan mellékletévé válik, esetleges visszavonásáig.
3. Adatkezelő a jelen Tájékoztatót annak érdekében adja ki, hogy az ügyfelek megértsék, hogy hogyan kezeli Adatkezelő a személyes adatait és megismerjék az adatkezeléssel kapcsolatos jogukat.
4. Adatkezelő a GDPR 13. cikke alapján az az alábbi tájékoztatást adja:

Adatkezelő adatai:

- | | |
|-------------------------------|---|
| 4.1. Cégnév: | Mobil Adat Távközlési és Informatikai Szolgáltató Kft. |
| 4.2. Székhely: | 1037 Budapest, Montevidéó utca 3/b. III. em. 1. |
| 4.3. Weblap: | https://www.mobil-adat.hu/ |
| 4.4. E-mail: | ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu |
| 4.5. Adatvédelmi Tisztviselő: | dr. Firtkó Tibor |
| 4.6. Elérhetősége: | firtko@drfirtko.hu |
| 4.7. Adatvédelmi kérelmek: | Amennyiben bármilyen kérése vagy kérdése van az adatkezeléssel kapcsolatban, kérelmét postai úton a 4.2. pontban meghatározott címre, vagy elektronikusan az alábbi címekre küldheti: ugyfelszolgalat@mobil-adat.hu Válaszainkat késedelem nélkül, de legfeljebb 30 napon belül küldjük az Ön által kért címre. |
| 4.8. Adatfeldolgozók: | |
| 4.9. | Free Vision Kft. (2030 Érd, Citromfa u. 72.) |
| 4.10. | James and Taylor Consulting Tanácsadó és Szolgáltató Kft. (8522 Nemesgörzsöny, Kossuth Lajos u. 13.) |
| 4.11. | Dr. Kalló Ügyvédi Iroda (1137 Budapest, Pozsonyi út 21. 2. emelet 3.) |
| 4.12. | EuroMACC Adatfeldolgozó és Szolgáltató Kft. (1037 Budapest, Montevidéó utca 3/b.) |
| 4.13. | Az Adatkezelő Viszonteladói |
| 4.14. | Külföldi adattovábbítás: nem történik külföldre továbbítás. |

5. A személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja:

5.1. Ügyfelek (Üzemeltetők), illetve az ügyfelek kezelése érdekében szükséges Vizonteladók (M megbízottak vonatkozásában fennálló adatkezelés:

5.1.1. A személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja:
Az adatkezelés célja:

- Egyrésztől Adatkezelő előfizetői mobil adatátviteli szolgáltatást nyújt a pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátásra szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról szóló 48/2013. (XI. 15.) NGM rendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján az egyes adóalanyok, mint Üzemeltetők (továbbiakban Üzemeltetők) pénztárgépébe beépítésre kerülő Adóügyi Ellenőrző Egységen (továbbiakban: AEE) keresztül, az adatforgalmat kezelő, saját szoftverrendszer felhasználásával (a továbbiakban: Szolgáltatás). Az adatkezelés ezen Szolgáltatás hatékonyságát, és az Adatkezelő és az Üzemeltetők kölcsönös üzleti és szakmai sikerét hivatott támogatni magában foglalva a szolgáltatás fejlesztése érdekében kapcsolódó értékesítési tevékenység ellátását.
- Másrésztől Adatkezelő szerződést köt a Vizonteladókkal (továbbiakban Megbízottak) a mobil adatkommunikációs szolgáltatásának egyedi előfizetői szerződésekkel kapcsolatos szerződéskötési tevékenység ellátására. Az adatkezelés ezen együttműködés hatékonyságát, és az Adatkezelő és a Megbízottak kölcsönös üzleti és szakmai sikerét hivatott támogatni.

A személyes adatok kezelésének jogalapja:

- Természetes személy Üzemeltető, illetve Megbízott esetén a GDPR preambulának (44) bekezdése, illetve a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja értelmében a Felek közötti szerződés keretében, a szerződés teljesítése érdekében van szükség az adatkezelésre,
- Jogi személy Üzemeltető, illetve Megbízott esetében a kapcsolattartók személyes adatai a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja értelmében kerülnek kezelésre, a jogi személy Üzemeltető, illetve Megbízott és az Adatkezelő közötti szerződés teljesítéséhez fűződő jogos érdekek alapján.

A jogi személy Üzemeltetők, illetve Megbízottak vonatkozásában hivatkozott jogalapra vonatkozó érdekmérlegelés tekintetében Adatkezelő figyelembe vette a szerződéses partnerek üzleti és gazdasági érdekeit, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfelelési kötelezettséget, amelyet a Felek a tárgybeli szerződéssel teljesítenek, a GDPR preambulának (47) pontjában hivatkozott azon körülményt, hogy az érintett észszerűen számít arra, hogy az adatkezelés a tárgybeli szerződés jogszerű és a Felek kölcsönös érdekeit szolgáló teljesítése céljából történik, továbbá az érintett kizárólag a jelen pontban részletezett célok teljesüléséhez szükséges személyes adatai kerülnek kezelése a GDPR 5. cikkének (1) c) szerinti adattakarékosság elvének megfelelően. Jelen pontban részletezett körülményekre tekintettel az érintettek egyéb szabadságjogai nem sérülnek.

5.1.2. A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

Adatkezelő nem közöl személyes adatot a GDPR 4. cikk 9. pontja szerinti címzettel.

5.1.3. A személyes adatok tárolásának időtartalma, illetve ezen időtartam meghatározásának szempontjai:

Általános Szerződési Feltételek

- Az 5.1.1. pontban hivatkozott szerződések időbeli hatálya, kiegészítve a szerződésből eredő esetleges követelés érvényesítésére irányadó elévülési idő időtartamával.
- Kivéve, ha az érintett korábbi időpontban gyakorolja a személyes adataira vonatkozó törlési-, korlátozási és adathordozhatósági jogát.
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése értelmében a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot (ideértve a főkönyvi számlákat, az analitikus, illetve részletező nyilvántartásokat is), legalább 8 évig kell olvasható formában, a könyvelési feljegyzések hivatkozása alapján visszakereshető módon megőrizni.

5.1.4. Az érintett személyes adatok kategóriái:

- Teljes név
- Beosztás
- E-mail cím
- Telefonszám
- Aláírási címpéldányon szereplő személyes adatok
- Személyazonossági okmányának száma, típusa, lakcímkártya száma

Adatkezelő kifejezetten felhívja az érintettek figyelmét, hogy az 5.1. pontban részletezett adatkezelés kifejezetten kiterjed az 5.1.4. pontban részletezett adatokkal érintett természetes személy változásának az esetkörüire is.

5.2. Az Ügyfélszolgálat (Call Center) tevékenységével kapcsolatos személyes adatkezelés

5.2.1. A személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés célja:

- Az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos ügyfél (üzemeltetői) panaszok, egyéb észrevételek magas szakmai színvonalú kezelése, az Adatkezelő esetleges szolgáltatásának folyamatos fejlesztése, a szolgáltatás fejlesztése érdekében - kapcsolódó - értékesítési tevékenység ellátása.

A személyes adatok kezelésének jogalapja:

- Adatkezelő a tárgybeli telefonbeszélgetések a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti jogos érdek alapján kerülnek kezelésre, nevezetesen az Üzemeltetők és az Adatkezelő közötti szerződés magas szakmai színvonalú teljesítéséhez fűződő kölcsönös érdek alapján.

Adatkezelő a hivatkozott jogalapra vonatkozó érdekmérlegelés tekintetében Adatkezelő figyelembe vette a szerződéses partnerek üzleti és gazdasági érdekeit, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfelelési kötelezettséget, amelyet a Felek a tárgybeli szerződéssel teljesítenek, a GDPR preambuluma (47) pontjában hivatkozott azon körülményt, hogy az érintett ésszerűen számíthat arra, hogy az adatkezelés a tárgybeli szerződés jogszerű és a Felek kölcsönös érdekeit szolgáló teljesítése céljából történik, továbbá az érintett kizárólag a jelen pontban részletezett célok teljesüléséhez szükséges személyes adatai kerülnek kezelésre a GDPR 5. cikkének (1) c) szerinti adattakarékosság elvének megfelelően. Jelen pontban részletezett körülményekre tekintettel az érintettek egyéb szabadságjogai nem sérülnek.

5.2.2. A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

Adatkezelő nem közöl személyes adatot a GDPR 4. cikk 9. pontja szerinti címzettel.

5.2.3. A személyes adatok tárolásának időtartalma, illetve ezen időtartam meghatározásának szempontjai:

- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, mint háttérjogszabály értelmében a rögzítéstől számított 5 év.
- Kivéve, ha az érintett korábbi időpontban gyakorolja a személyes adataira vonatkozó törlési-, korlátozási és adathordozhatósági jogát.

5.2.4. Az érintett személyes adatok kategóriái:

Az adatkezelés köre szükségszerűen kiterjed az 5.1.4. pontban meghatározott személyes adatokra, továbbá személyes adat a hang, valamint a hangfelvétel is. Az emberi hang a személyiség megnyilvánulása, amely alapján azonosítható, és amelyből következtetések vonhatóak le rá nézve. A hang rögzítése által szükségszerűen adatkezelés valósul meg.

5.3. Az adatfeldolgozók személyes adatkezelése

Adatkezelő minden egyes – a GDPR szerint – adatfeldolgozónak minősülő szerződéses partnerével ún.: adatfeldolgozói szerződésben rendezi a személyes adatok kezelésének feltételeit

6. Az érintett jogai:

6.1. Az érintett hozzáféréshez való joga:

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, akkor jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezelésre vonatkozó minden jelentős információkhoz hozzáférést kapjon, nevezetesen:

- az adatkezelés céljai;
- az érintett személyes adatok kategóriái;
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama;
- a helyesbítés, törlés vagy adatkezelés korlátozásának és a tiltakozás joga;
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- az adatforrásokra vonatkozó információ;
- az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is,
- valamint az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Általános Szerződési Feltételek

- Személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása esetén az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozó megfelelő garanciákról.

6.2. Helyesbítés joga:

Az érintett kérheti az adatkezelő által kezelt, rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és a hiányos adatok kiegészítését.

6.3. Törléshez való jog:

Az érintett az alábbi indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat:

- személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték
- az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

6.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog:

Az érintett kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, a személyes adatok pontosságának ellenőrzését;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben

6.5. Adathordozáshoz való jog:

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, és ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

6.6. Tiltakozás joga:

6.6.1. Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak adatkezelése, vagy az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

6.6.2. Tiltakozás esetén az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha azt olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

7. Az érintett személyes adatok kategóriái:

7.1. Teljes név

7.2. Beosztás

7.3. E-mail cím,

7.4. Telefonszám

7.5. Aláírási címpéldányon szereplő személyes adatok

7.6. Személyazonossági okmányának száma, típusa, lakcímkártya száma

8. Az adatkezelés biztonsága:

8.1. Az adatkezelő számítástechnikai rendszerei és más adatmegőrzési helye, valamint a zárt szerverszobában lévő szervere a DC10 Adatközpontban van, amely adatközpont jellemzői az alábbi linken találhatóak meg:

<https://www.invitech.hu/megoldasok/adatkozpont-es-felho/dc10-adatkozpont>

8.2. Az adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- változatlansága igazolható (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

8.3. Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

8.4. Adatkezelő a különböző nyilvántartásaiban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a tárolt adatok – kivéve, ha azt

törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetők.

- 8.5. Adatkezelő a technika mindenkori fejlettségére tekintettel olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.
- 8.6. Adatkezelő és partnereinek informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgálatmegtagadásra vezető támadások ellen. Az üzemeltető a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.
- 8.7. Adatkezelő tájékoztatja az érintetteket, hogy az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek az olyan hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre vagy az információ felfedezésére, módosítására vezetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő az adatkezelő megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. A rendszermegfigyelés ezen kívül lehetővé teszi az alkalmazott óvintézkedések hatékonyságának ellenőrzését is.

9. Eljárási szabályok érintett megkeresés esetén:

- 9.1. Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a megkeresés (kérelem) beérkezéstől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható.
- 9.2. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatás elektronikus úton kerül megadásra, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.
- 9.3. Az adatkezelő a kért információkat és tájékoztatást díjmentesen biztosítja. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre ésszerű díjat számolhat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.
- 9.4. Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információk elektronikus formátumban kerülnek rendelkezésre bocsátásra, kivéve, ha az érintett másként kéri.

10. Kártérítés és sérelemdíj:

- 10.1. Minden olyan személy, aki az adatvédelmi rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.
- 10.2. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be a jogszabályban meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.
- 10.3. Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

11. Jogorvoslat:

- 11.1. Magyarországon az adatvédelmi felügyeleti hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.)
ugyfelszolgalat@naih.hu.
- 11.2. Bírósági út: az adatvédelmi perek elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

12. Adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok:

- 12.1. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.)– a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR);
- 12.2. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- 12.3. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infó tv.)
- 12.4. A pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátásra szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról szóló 48/2013. (XI. 15.) NGM rendelet
- 12.5. Az üzemeltető részére nyújtott, az általános forgalmi adóról szóló törvény szerinti, a nyugtaadási kötelezettség gépi kiállítással történő megvalósítása esetén kötelező, közvetlen adatlekérdezéssel megvalósított adatszolgáltatást biztosító valamennyi

Általános Szerződési Feltételek

szolgáltatás hatósági áráról és a hatósági árszabályozás részletes szabályairól és egyéb adózási tárgyú NGM rendelet módosításáról szóló 74/2013. (XII. 30.) NGM rendelet

12.6. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény

Adatkezelő tájékoztatja az érintetteket, hogy adatkezelő jogfelfogása és jogértelmezése szerint 2018. május 25. napjától a GDPR rendelet rendelkezései az elsődlegesen irányadóak, különös tekintettel amennyiben a jelen pontban hivatkozott ágazati jogszabályok adott esetben a GDPR iránymutatásaival ellentétet rendelkezést tartalmaznak. Amennyiben a hivatkozott ágazati jogszabályok esetlegesen a GDPR által nem szabályozott kérdéseket rendeznek, abban az esetben a hivatkozott ágazati jogszabályok az irányadóak. Abban az esetben is az ágazati jogszabályok az irányadóak, amennyiben a személyes adatok védelme érdekében szigorúbb szabályokat határoznak, mint adott esetben a GDPR.

Hatálybalépés: 2025. március 3. napján

.....
Mobil Adat Kft.

Képv.: Brasnyó Péter és Sas Róbert ügyvezetők