



## **Micro-Wave Kft.**



### **Általános Szerződési Feltételek helyhez kötött telefon szolgáltatáshoz**

**Abda, Ásványráró, Darnózseli, Dunaszeg, Dunaszentpál,  
Gönyű, Győrladamér, Győrzámoly, Kisbajcs, Koroncó,  
Kunsziget, Nagybajcs, Vének települések területén.**

Hatályos:	2017. október 24.
Utolsó módosítás kelte:	2017. január 1.
Készült:	2012. április 10.

A szolgáltató cégszerű aláírása

## Tartalomjegyzék

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>5</b>
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	5
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVA TARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK .....	5
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVA TARTÁSI IDŐ) .....	5
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	5
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	5
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>7</b>
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEL.....	7
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA .....	12
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	14
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ .....	16
2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....	19
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>19</b>
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	19
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	27
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	27
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	28
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	28
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>28</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI .....	28
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	29
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS A SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	29
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	30
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>31</b>
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI .....	31
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI .....	33
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	35
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>36</b>

6.1. A HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHÁRÍTÁSRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	36
6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	40
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	42
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÓK MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	45
6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	48
6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....	48
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>	<b>48</b>
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉssel KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	49
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	52
7.4. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	54
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI .....	54
<b>8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>55</b>
8.1. A SZÁMHORDOZÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	56
8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK.....	59
8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....	60
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>60</b>
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>66</b>
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	66
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	66
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁLMAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) .....</b>	<b>66</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>68</b>
12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK .....	68

12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	71
12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	74
12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	76
12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	78
<b>13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>78</b>
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	79
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	80
13.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	80
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	81
<b>14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁ S SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>81</b>
<b>15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.....</b>	<b>82</b>
<b>1. SZ. MELLÉKLET: ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, NYITVA TARTÁSI IDŐ).....</b>	<b>83</b>
<b>2. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐ FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEI A SZOLGÁLTATÓVAL VALÓ JOGVITA ESETÉN .....</b>	<b>84</b>
<b>3. SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI .....</b>	<b>89</b>
<b>4. SZ. MELLÉKLET: ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS AZOK DÍJAI, EGYÉB DÍJAK, KÖLTSÉGTÉRÍTÉSEK, DÍJMEGHATÁROZÁSOK.....</b>	<b>93</b>
A.) HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS ÉS ELŐFIZETÉSI DÍJ .....	93
B.) EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, KAPCSOLÓDÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK TÉRÍTÉSE .....	98
C.) DÍJMEGHATÁROZÁSOK .....	103
<b>5. SZ. MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT.....</b>	<b>107</b>
<b>7. SZ. MELLÉKLET: AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>129</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: Micro-Wave Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság.

A szolgáltató címe: 9024 Győr, Katód u. 6. II/3.

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitva tartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A szolgáltató központi ügyfélszolgálatot telefon útján (call center) és e-mail útján elérhető módon üzemeltet.

Telefon: 96/316-695, 96/700-241, 80/778-357

E-mail cím: [iroda@wave-net.hu](mailto:iroda@wave-net.hu)

Nyitva tartási ideje: hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között, szombat és vasárnap zárva.

Az egyéb ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

A szolgáltató internetes honlapján: [www.micro-wave.hu](http://www.micro-wave.hu)

A központi ügyfélszolgálat elérhetőségein: 96/316-695, 96/700-241, 80/778-357 telefonszámokon, avagy az [iroda@wave-net.hu](mailto:iroda@wave-net.hu) e-mail címen.

A szolgáltató központi ügyintézési helyén: 9026 Győr, Kagyló u. 1.

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, és amelyek adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitva tartási idő)

A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.micro-wave.hu](http://www.micro-wave.hu)

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5.2. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k.) A 2015. szeptember 1-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.
- m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetői szerződések esetében köteles

eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

#### 2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelődje által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

#### 2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő (továbbiakban: Igénylő) az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és a 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerződésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igény esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.2.5. Az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy külön -, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon

(írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Igénylőt.

2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.2.8. Az Igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az igényt teljesíti, vagy

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy

c) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) és b) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a törlésre kerül.



2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az Igénylő a belépési díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.13. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

### 2.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és –elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

2.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni, és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.3.3. Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó

nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszámaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

2.1.3.4. Ha a jelenlévő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy

más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3.8. Az Igénylő vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

#### 2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

2.1.4.2. A 2.1.4.1. pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.1.4.3. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

2.1.4.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

Az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

2.1.4.5. A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató -

tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletlek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.5.2. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozat tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)- ac)pont szerinti adatai,

ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

- e) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- g) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- j) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégbizjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégvonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (üggyvéd által ellenjegyzett)
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégbizjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikor hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

## **2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

### **2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat, valamint a díjcsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra.

Az Előfizető – az ÁSZF 4. sz. mellékletében rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető

előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
- d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF 4. sz. mellékletében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

## **2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a 4. sz. melléklet szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pont szerinti összegben.

2.4.3. Amennyiben a 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pont szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.6. pont szerinti összegben.

2.4.4. Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján



befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a 4. sz. melléklet tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- c) a kábelmodem áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

2.4.6. A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel a 4. sz. mellékletben foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
- b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciót meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés

feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylők vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. földem áttörések helye, stb. ) előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.3.14. A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel és a modemmel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy

b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy

c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

## **2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

3.1.1. A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt a Magyar Köztársaság területén a mindenkor hatályos 1. sz. melléklet szerinti, szélessávú hírközlési hálózatokon, amelyet a Előfizető az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet az előfizetői hozzáférési ponthoz (a hálózaton biztosított interfészhez) csatlakoztatott telefon végberendezéssel. A helyhez kötött telefonszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi, helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon hívások kezdeményezésére, illetve hívások fogadására.

Statisztikai besorolása:

64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás

64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás

15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás  
(NMHH ESZOR: helyhez kötött telefonszolgáltatás)

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény fogalmi meghatározása szerint „Helyhez kötött telefonszolgáltatás”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások is.

### **3.1.2. Alapszolgáltatások**

3.1.2.1. A alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi, helyközi és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakoztatott végberendezésről.

Hálózaton belüli hívás: a Szolgáltató hálózatán belül kezdeményezett és végződött hívások, függetlenül attól, hogy ezen hívások azonos vagy eltérő földrajzi számozási körzethez tartoznak.

Helyi hívás: az azonos településen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

Helyközi hívás: az azonos földrajzi számozású területeken (körzeten) belüli helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

Távolsági hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

Nemzetközi hívás: a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás: a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

3.1.2.2. A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefonszolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét. Az Előfizető helyhez kötött telefon állomása telefonszámmal rendelkezik, és a nemzetközi és belföldi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A Szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, alközpont) fogadja a hívást.

3.1.2.3. A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

### 3.1.3. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőnek.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei:

A kiegészítő szolgáltatások határozott időre vagy határozatlan időre (visszavonásig) kérhetőek.

A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak, amelyeket az Előfizető aktiválással és deaktiválással tud be-, illetve kikapcsolni. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefonkészülék szükséges.

Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja:

A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített nyomtatvány (szerződésmódosítás) alapján vehetők igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket.

A kiegészítő szolgáltatások telefonon is megrendelhetőek. Az ügyfélszolgálat a megrendelés során tájékoztatja a megrendelőt az eltérő szerződési feltételekről. A

telefonon történt megrendelés után az Előfizető köteles megrendelési szándékát írásban, faxon vagy postai levél útján megerősíteni.  
Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat az ÁSZF 3.1.3.1.-3.1.3.5. pontjai tartalmazzák.

### 3.1.3.1. Hívószámkijelzés

A hívószámkielzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívószámkielzés szolgáltatás díjmentesen igénybe vehető a kijelzésre alkalmas végberendezés segítségével, amely tudja fogadni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egyidőben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg.

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alközpont és a kijelző berendezés képességeitől függ.

Ha a hívó fél másik szolgáltató telefon szolgáltatásának előfizetője, vagy külföldi telefonállomás, a telefonszáma az Előfizető számára nem minden esetben jelenik meg, mivel más telefonszolgáltatók előfizetői nem minden esetben rendelkeznek az azonosítás letiltásának lehetőségével, illetve a külföldi partnerek nem minden esetben továbbítják a hívószámot.

A Szolgáltató a hívószámkielzés szolgáltatást, ha azt az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg, egyébként pedig a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja. A szolgáltatás díjmentes és csatlakozásonként rendelhető meg.

### 3.1.3.2. Hívószámkielzés letiltása

A hívószámkielzés letiltása szolgáltatás az Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltás két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. Az egységes segélyhívószám (112), a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

### 3.1.3.3. Állandó letiltás

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

### 3.1.3.4. Tartós híváskorlátozás

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy előre meghatározott irányú kimenő hívást kezdeményezzenek az Előfizető vonaláról.

A tartós híváskorlátozás típusai:

- nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
- emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) számok hívásának tiltása,
- belföldi mobil irányba történő hívások tiltása,
- helyi hívások tiltása,
- kezelői szolgáltatás tiltása,
- távolsági hívások tiltása,
- segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása.

A Szolgáltató a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a telefon állomásról. Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igénybevétel feltételei:

A Szolgáltató a tartós híváskorlátozás bármelyik típusát, ha az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg elérhetővé teszi, egyébként pedig a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

### 3.1.3.5. Hívásátirányítás

#### 3.1.3.5.1. Hívásátirányítás feltétel nélkül

Az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonállomásra kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg. A szolgáltatás forgalmi díjköteles. Az átírányított hívás díja két részből áll: a hívó az átírányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

#### 3.1.3.5.2. Hívásátirányítás foglaltság esetén

Az Előfizető, aki a telefon állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív átírányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott telefonállomásra, melyek az Előfizető telefon állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető telefon állomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

#### 3.1.3.5.3. Hívásátirányítás „nem felel” esetén

Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott telefonállomásra, melyek csengetik az Előfizető telefon állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefonállomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

#### 3.1.4. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető írásbeli kérelme alapján

a) a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

b) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

c) a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként – a b) pontban meghatározott tiltás ellenére – lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg,

e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

Az a) és b) pontokban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos -, létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató a nyomozó hatóságokkal történő közreműködés keretében jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés vagy zsarolás alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott Előfizetője számára, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása).

Hordozott számról, illetve hordozott számra történő hívás esetén a hívó azonosító kijelzés, illetve a kapcsolt azonosító kijelzés nem utalhat a hordozottság tényére.

A Szolgáltató az azonosítókijelzéssel kapcsolatban fentiekben meghatározottakat nemzetközi hívások esetén is biztosítja azon Előfizetők számára, amelyek előfizetői hozzáférési pontja analóg központokhoz kapcsolódik feltéve, hogy ez műszakilag és gazdaságilag megvalósítható.

A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként biztosítja az Előfizetők számára, hogy amennyiben a készülékekre érkező hívásokat kérésükre, a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhetnek, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

– arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

– annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását, amennyiben az műszakilag megoldható.

3.1.5. A Szolgáltató évente legalább egy alkalommal valamennyi olyan telefon szolgáltatását

igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készít, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a Szolgáltató köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

A Szolgáltató köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan Előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

A Szolgáltató minden Előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni Előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő Előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - Előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásához az adatainak abban történő felhasználásához hozzájárulását adó Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató térítésmentesen kapja meg az előfizetői hozzáférést nyújtó érintett telefonszolgáltatóktól. Az e célból átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

3.1.6. Forgalom-megfigyelést a Szolgáltató csak forgalmi, illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet, de a hívást nem hallgathatja ki, és nem rögzítheti. A



hívás adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag tervezési és méretezési célokra hasznosítja.

A Szolgáltató a közönségkapcsolati munkahelyeire (call center, ügyfélszolgálatok) irányuló hívások tartalmát – az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések megtartásával – a Szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében, megismerheti és rögzítheti.

Az elektronikus hírközlő hálózaton, vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlő rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

3.1.7. Az Előfizető köteles a Szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni.

Tilos a Szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is.

Az információvédelemért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

3.1.8. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyon biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés).

Rendkívüli állapot és szükségállapot esetén honvédelmi érdekből a telefon, és egyéb hírközlési berendezés használatra való átengedésére a Honvédelemről szóló 2004. évi CV. törvény alapján kerülhet sor.

Egyéb esetekben az Előfizetői Hozzáférési Pont használatának átengedéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

3.1.9. A Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít oly módon, hogy az Előfizető által az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott összeghatár elérése esetén a kimenő hívás keretén belül hangbemondással tájékoztatja az Előfizetőt a számlaegyenleg összeghatárt elérő mértékéről, továbbá az Előfizető bármikor jogosult költségmértékéről a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál tudakozódni. A Szolgáltató az egyéni Előfizetőt ingyenes figyelmezteti az összeghatár elérésekor hangbemondással, valamint az Előfizető által megadott elektronikus úton .

3.1.10. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához tételes számlamellékletet (hívásrészletező) csatol.

A Szolgáltató sem a számlán, sem a számlamellékletben nem jelöli meg a hívó Előfizető számára ingyenes hívásokat, beleértve a hírközlési hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat.

A tételes számlamelléklet (hívásrészletező) nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosításra alkalmas adatot, az alábbi kivétellel:

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben arról, egyben felhívja a figyelmét arra, hogy amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, úgy az ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett felhasználók tájékoztatásukat követően kifejezetten, írásban hozzájárultak.

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

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Az igénybevétel feltétele, hogy az Előfizető a hívásrészletezőt a Szolgáltatótól a szerződéskötéskor vagy azt követően írásban igényelje.

A hívásrészletező egyéni Előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

Az Előfizetőnek az ugyanazon időszakra vonatkozó ismételt kérelme esetén a második alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF 4. sz. mellékletében meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat, elektronikus formában történő kiadás esetén adatkezelési díjat számíthat fel.

3.1.11. Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számváltogatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hírközlési hatóság igazolta;
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

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

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

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató - a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon. Amennyiben a változásra a b)-c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

A szolgáltató az előfizetői hívószámot 60 nap után rendeli más előfizetőhöz.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF 4. sz. mellékletében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

### **3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás**

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

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését.

Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le.

Kiegészítő szolgáltatások keretén belül igénybe vehető tartós híváskorlátozás csak a segélykérő hívásokon kívüli minden hívás letiltására vonatkozik.

A hívó Előfizető jogosult annak igénylésére, hogy hívásonként letilthassa az azonosítójakijelzését a hívott készüléken, azonban a letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BMrendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos -létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a "112" egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A kábelhálózaton nyújtott telefonszolgáltatás műszaki jellege miatt az áramszolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok hívása.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az Előfizető számára a segélykérő számok (104, 105, 107, 112) hívását lehetővé teszi.

A segélykérő hívások díjmentesek.

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont helye az Igénylő által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem és/vagy a multimédia (telefon) adapter esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem és/vagy a multimédia (telefon) adapter kimeneti pontján értendő.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 3. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább 95%-ában.

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13./2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérré jogosult.

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a 3. sz. melléklet tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a 4. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles a tételesen feltüntetni a 3. sz. mellékletben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető

csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

#### 4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
  - b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
  - c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.
- A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

A Szolgáltató a hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, azonban ez nincs hatással a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

#### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

4.3.1. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

4.4.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és a telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (analóg telefonkészülék) csatlakoztathat.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a végberendezés vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. A bekötéskor a Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges telefonkészülék beüzemelését, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség. A hálózatra történő

csatlakozást követő további telefonkészülék beüzemelését az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 2. sz. melléklet szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

4.4.7 Az Előfizető – ingatlanon belül – elosztón keresztül jogosult a saját felelősségére második telefonkészüléket csatlakoztatni az előfizetői hozzáférési pontra.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

#### 5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját

hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta az 1 napidőtartamot nem haladja meg. és a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a 4. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a 4. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 4. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a 4. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.



Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. 6 hónapnál hosszabb szünetelés esetén az Előfizetői szerződés automatikusan megszűnik. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megteheti. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

## **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai**

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

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

szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott telefonhasználat)

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy az hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

d) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette,

e) az Előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződésben tett közvetlen vagy közvetett rendelkezése alapján.

Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d)-e) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Az 5.2.1. e) pont szerinti esetkör kapcsán:

- amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy az emeltdíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) hívásait nem kívánja korlátozni, az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározza azt az összeget, amelyet ha az emelt díjas hívások havi forgalma elér, a Szolgáltató jogosult az Előfizető emelt díjas hívásainak kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni. A Szolgáltató általi korlátozás vagy annak hiánya nem mentesíti Előfizetőt a maximált díjon túli forgalmi díj megfizetése alól.

- amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződésben a havi forgalmi díj bruttó összegét maximálta, a Szolgáltató az összeg elérésekor köteles a maximált összeg átlépését követő naptári naptól kezdődően a Szolgáltatást korlátozni. A korlátozást a Szolgáltató megszünteti, ha az Előfizető soron kívüli befizetést teljesít, vagy a megfelelő biztosítékból a forgalmi díj igényét kielégítette a korlátozásig felmerült összegre vonatkozóan. A Szolgáltató általi korlátozás vagy annak hiánya nem mentesíti az Előfizetőt a maximált díjon túli forgalmi díj megfizetése alól.

5.2.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásaként a Szolgáltató az Előfizető számára csak a segélykérő számok (104, 105, 107, 112), valamint a Szolgáltató központi ügyfélszolgálati számának hívását teszi lehetővé. A korlátozás a bejövő hívások Előfizető általi fogadását nem érinti, a bejövő hívások fogadása a korlátozási időtartam alatt is lehetséges.

Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a 4. sz. mellékletben feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.4. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 4. sz. mellékletben feltüntetett díjat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

### **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számítja fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 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 szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

#### 6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a 3. sz. mellékletben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

6.1.1.2. Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított telefonszolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF 3. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

6.1.1.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatóró eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

6.1.1.4. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató

érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza:

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot
- c) a hibajelenség leírását
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza:

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét
- f) a hiba okát
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h) ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

6.1.2.5. Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdte a helyszíni hibaelhárítást a 4. sz. mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni. Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

## **6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy



jogvítás helyzete esetén jogosult a 2. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvítás helyzete esetén jogosult a 2. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon

a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

### **6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)**

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az 5. sz. mellékletben megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) az Előfizető neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat vagy hiba kijavítása az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatba érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártáig elnyújtja, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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.

6.3.4. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF 4. sz. mellékletében meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.3.5. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon

belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

#### **6.4. Az ügyfélszolgálatok működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tarthat, és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemny és képújságban történő hirdetemny útján, valamint honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a

jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.4.4. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.4.5. Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi, avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

6.4.5.4. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint - a 6.4.5.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni,

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

6.4.5.5. A 6.4.5.4. a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.4. d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó

értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.5.4. d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

6.4.5.6. Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

## **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatásához használhatók fel.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

## **6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé**

6.5.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a 2. sz. melléklet, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont tartalmazza.

## **7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**



**7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

7.1.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a 4./a) sz. melléklet szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj. A Szolgáltató a 4/a. sz. mellékletben megjelölt havi díj alapján számítja a díjakat. Tört hónap esetén a szerződés hatálybalépésének napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjainak hányadosának, valamint a havi díj szorzatának az eredménye adja meg a kiszámlázandó összeget. Az adatforgalmi korlát túllépése esetén a Szolgáltató jogosult a 4. sz. mellékletben megadott érték szerinti többletet kiszámlázni.

A forgalmi díjak elszámolása másodperc alapon történik. Kapcsolási díjat a Szolgáltató nem számít fel.

A 4./b) sz. melléklet tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képező szerződés internet-hozzáférési szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is tartalmaz, a 4./a) sz. mellékletben külön kerül feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja, valamint a további szolgáltatások díjai.

Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 4./c) sz. melléklet tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek.

Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 20. napjáig esedékes.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a

számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál. A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg Előfizető részére.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételevel történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentti. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az előfizető felé.

7.1.7. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszédett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az Előfizetőt terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

- a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.
- b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni, és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.1.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás,
- d) Előfizető részéről történő pénzügyintézeti átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget teremt arra, hogy az előfizetői szerződés alapján az egyéni Előfizető és az internet-hozzáférés szolgáltatás díjának fizetője (Számlafizető) eltérő személy legyen. Ebben az esetben a Számlafizető lehet olyan természetes vagy jogi személy vagy más szervezet aki, vagy amely az előfizetői szerződésben foglalt fizetési feltételeket teljesíti.

Amennyiben az Előfizető (természetes személy) és a Számlafizető (természetes vagy jogi személy, más szervezet) személye az előfizetői szerződésben elválik, úgy arról a Számlafizetőnek külön írásban a Szolgáltató felé nyilatkoznia kell vagy az előfizetői szerződést a Számlafizetőnek is alá kell írnia. Ebben az esetben az egyéni Előfizető a Számlafizetővel együtt az internet-hozzáférés szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel. A Szolgáltató a jelen pont szerinti esetben is a tájékoztatásokat, értesítéseket, közléseket az Előfizető felé teszi meg és díjtartozás esetén a szolgáltatással összefüggő jogkövetkezményeket az Előfizetővel szemben alkalmazza, és csak a díjkövetelését érvényesíti az Előfizetővel és Számlafizetővel egyetemlegesen.

7.2.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

7.2.3.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

#### 7.2.3.2 Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.2.3.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.2.3.4. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.3.5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.3.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.2.4.7. Az ÁSZF 7. sz. melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

#### **7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke, és a kötbérfizetés módjai**

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

7.4.2.1. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.2.2. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pontszerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakokra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.4.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén 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 az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.2.6. pont tartalmazza.

## 8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető

másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

## **8.1. A számhordozás általános szabályai**

8.1.1. A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az Előfizető megtarthatja az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor

a) földrajzi előfizetői számát;

b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát,

amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

A számhordozás során átadó szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

A számhordozás során átvevő szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

A számhordozás során számátadási időablak az a megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet. Az előfizetői igény bejelentését követő 8 munkanapon belül az átvevő szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakokról, amelyek közül az Előfizető választhat. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők az átvevő szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

A Szolgáltató előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást a közreműködő szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe. Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra vagy azok egy részére kérheti a számhordozást.

8.1.2. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig. A számhordozás során az átadó és átvevő szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli.



8.1.3. Az előfizetőnek a számhordozási igényét – választása szerint – az átadó szolgáltatónál vagy az átvevő szolgáltatónál kell bejelentenie.

Amennyiben az előfizető a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltatónál jelenti be, úgy az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, írásban nyilatkoztatja arról, hogy számhordozást kizáró feltételek (átadó szolgáltatóval szembeni lejárt számlatartozás, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozás, melyekről az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott) nem állnak fenn és új előfizetői szerződést köt. A szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek a pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllal együtt írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt.

Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni. A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt, vagy a nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

8.1.4. Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót. Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról (az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozás, melyekről az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott) és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak az igénybejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül tett értesítése kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Amennyiben a Szolgáltató az átvevő szolgáltató, akkor az az előfizetőt az előfizetői számán kívül, a vonatkozó jogszabálynak megfelelően a 9.2. a)-e) pontokban megjelölt okiratok, okmányok alapján azonosítja.

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni.

8.1.5. Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 9.2. a)-e) pontban meghatározott dokumentumok alapján.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatásként kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

8.1.6. Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók ezen együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 8 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

Az előfizetői szerződés a számhordozás szolgáltatás műszaki megvalósításával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik vagy módosul.

8.1.7. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmáért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás elérése az Előfizető által jelzett időponttól nem volt elérhető.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabadrádió jelű előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek három hónapig a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál maradnak, mely idő alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

8.1.8. A helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetője kérésére lehetővé teheti az előfizetői szám megtartását a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása esetén. A szolgáltató ezen szolgáltatás igénybevételéért a változtatással összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján az előfizető részére egyszeri díjat határozhat meg, valamint a hívásirányításnál az adatbázis igénybevétele miatt felmerülő többletköltségeket - az együttműködés szabályait tartalmazó szerződés alapján - a társszolgáltatóknak köteles megfizetni.

8.1.9. Amennyiben a számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határoz meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére, úgy ezen egyszeri díjat az átvevő szolgáltató a számhordozást igénybe vevő előfizetőre áterhelheti.

## **8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

9.1. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részeket nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben illet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.1.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybe vételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún."hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít

meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

9.6. Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapi tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik

9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi rendes felmondással,

- Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel

- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani a Szolgáltatónál bejelentett hiba 30 napon túli elhárítása esetén,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

d) a természetes személy Előfizető halála esetén,

- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötéstől számított 90. napon megszűnik,
- j) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

#### 9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén
  - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel,
  - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 30 napos felmondási idővel,
  - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás a Szolgáltató által az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztásának az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütköző módosítása esetén
- j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén
- Előfizető felmondása esetén 30 napos felmondási idővel,
  - az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.4.3. pont szerint
  - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel.
- k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötéstől számított 90. napon megszűnik,
- l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,
- m) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetése miatti és a 4. sz. mellékletben megjelölt kiszállási díj megfizetésének kötelezettsége alól.

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a meghatározott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződés megszűnteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus

úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek.

9.12. A határozott idejű szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) 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, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtarozás 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,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlített és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.



9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 9.12.1.a)-e) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint  
b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

9.13. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.12.1. a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

### **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra jogszabályi felhatalmazása van, így különösen ha a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

10.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

10.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes szálmamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

11.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.4. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.5. A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## 12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

### 12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályzóknak történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha szerződéses jogviszonyok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői

igényeket és a csomagok tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a csomagválaszték, vagy a csomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók.

12.1.4. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

12.1.5. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.6. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

12.1.7. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.- 12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 12.1.6. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.7. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt az alábbiak szerinti jogok illetik:

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

12.1.9. A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.1.10. Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.1.11. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12.1.12. Az akciók részletes leírását tartalmazó ÁSZF 7. sz. melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az

előfizetők értesítését mellőzve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

## **12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

12.1.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéshez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az Előfizető nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatát, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség



hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a 4. sz. melléklet tartalmazza.

12.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,

d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a 4. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

12.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

12.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató

nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

12.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésmegmondás esetei, feltételei**

12.3.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi megmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti megmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

12.3.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) 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, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

12.3.3. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos megmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét

követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) 10.000,- Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy
- c) ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért illetve az esedékes további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

12.3.4. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.10.-9.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járuléki megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.8. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.3.10. Ha az előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

12.3.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

#### **12.4. Az előfizető általi szerződésmódosítás eseti, feltételei**

12.4.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és 4. sz. mellékletben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
  - b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
  - e) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,
- mely 12.4.3. a)-e) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.4.4. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.4.5. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

12.4.6. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.4.7. A 9.13. pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az Előfizető mondja fel az előfizetői szerződést az alábbi okokból:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

e) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést, és mely a)-e) pontok miatti Előfizető általi felmondás esetén a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

12.5.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

d) a természetes személy Előfizető halála esetén,

e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

j) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

12.5.2. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

## **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

13.1.1. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

13.1.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésektelen állapotáról.

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét) elhelyezzen.

13.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen a modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a 4. sz.

melléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem köti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

## **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

13.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

## **13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

13.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.3. pont szabályai az irányadók.

13.3.2. Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.



A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

13.4.1. Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

13.4.4. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

**14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## 1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitva tartási idő)

### 1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartás	Elérhetőségek
9026 Győr, Kagyló u. 1.	Hétfő-péntek: 8:00 – 16:00	Tel: 96/316-695 80/778-357 Fax: 96/316-695 E-mail: iroda@wave-net.hu

### 2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek
A Micro-Wave Kft. teljes szolgáltatási területe	Hétfő-péntek: 8:00 – 16:00	Tel: 96/316-695 80/778-357 Fax: 96/316-695 E-mail: iroda@wave-net.hu
	Ügyfélszolgálati nyitva tartási időn kívül	Tel: 96/316-695 (üzenetrögzítő) Mobil: 20/9323-665

## 2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) m)]**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
E-mail: info@nmhh.hu  
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Fax: +36 1 468 0509

További ügyfélkapcsolati pontok:  
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.  
Telefon: +36 52 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.  
Telefon: +36 46 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.  
Telefon: +36 72 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.  
Telefon: +36 99 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.  
Telefon: +36 62 568 300

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]**

Média- és Hírközlési Biztos

Postacím: 1433 Budapest, Pf.: 198  
Telefon: +36 1 429 8644  
Fax: +36 1 429 8761

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**3.** Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium  
Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.  
Postacím: 1440 Budapest, Pf.: 1  
Telefonszám: +36 1 795 6766, +36 1 795 3832, +36 1 795 6816  
Fax: +36 1 795 0697

Szolgáltatási terület: Abda, Dunaszeg, Dunaszentpál, Gönyű, Györladamér, Győrzámoly, Kisbajcs, Koroncó, Kunsziget, Nagybjacs és Vének települések tekintetében illetékes járási hivatal:

Győr-Moson Sopron Megyei Kormányhivatal  
Győri Járási Hivatal  
Műszaki engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.  
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311  
Telefon: +36 96 795 951  
E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Szolgáltatási terület: Ásványráró és Darnózséli települések tekintetében illetékes járási hivatal:

Győr-Moson Sopron Megyei Kormányhivatal  
Mosonmagyaróvári Járási Hivatal  
Hatósági Osztály  
Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11.

Telefon: +36 96 795 151  
E-mail: [hatosag.mosonmagyarovar@gyor.gov.hu](mailto:hatosag.mosonmagyarovar@gyor.gov.hu)

Egyéb fogyasztóvédelmi előfizetői panaszügyek tekintetében:

Szolgáltatási terület: Abda, Dunaszeg, Dunaszentpál, Gönyű, Györladamér, Győrzámoly, Kisbajcs, Koroncó, Kunsziget, Nagybajcs és Vének települések tekintetében illetékes járási hivatal:

Győr-Moson Sopron Megyei Kormányhivatal  
Győri Járási Hivatal  
Műszaki engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.  
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311  
Telefon: +36 96 795 951  
E-mail: [fogyasztovedelem@gyor.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@gyor.gov.hu)

Szolgáltatási terület: Ásványráró és Darnózseli települések tekintetében illetékes járási hivatal:

Győr-Moson Sopron Megyei Kormányhivatal  
Mosonmagyaróvári Járási Hivatal  
Hatósági Osztály  
Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11.  
Telefon: +36 96 795 151  
E-mail: [hatosag.mosonmagyarovar@gyor.gov.hu](mailto:hatosag.mosonmagyarovar@gyor.gov.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén:** [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal  
1054 Budapest V, Alkotmány u. 5.  
(levélcím: 1391 Budapest 62., Pf.: 211)  
Tel: +36 1 472 8900

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Győr Város Önkormányzat jegyzője  
9021 Győr, Városház tér 1.  
telefon: + 36 96 500 133

**6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Győr Járásbíróság  
9021 Győr, Szent István u. 3.  
telefon: +36 96 508 700

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

**7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]**

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
9021 Győr, Szent István út 10/a.  
+ 36 96 520 217  
bekelteto@gymkik.hu

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

**8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)  
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.  
Telefon: +36 1 201 4102  
ofe@ofe.hu

**A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.



### 3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

#### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./ A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	5 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	85%
6./ Sikertelen hívások aránya	10%
7./ Hívás felépítési idő	12 sec

#### Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
8./ Beszédminőség	80%

#### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje:  
a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle

helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje:

a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.  
Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés — a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt — nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja..

Kizárt esetek különösen:

- számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel)
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával)
- nem a számlázással összefüggő panaszok

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezünk, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a Szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosítható és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Sikertelen hívások aránya

$SHA = 100 - NER (\%)$

A sikertelen hívások valószínűségének (100-NER) értéke magyarországi hívásvégződtetés, magyarországi hívásvégződtetés és tranzit szolgáltatás esetén nem lehet rosszabb, mint a fent megjelölt %. A Szolgáltató a hívások sikerességének értékeléséhez a „NER” – Network Effectiveness Ratio – paramétert használja.

A NER paraméter jelzi a hálózat képességét a távolvégi terminál felé történő hívásvégződtetésre.

A NER fejezi ki a kapcsolatot az összes hívási kísérlet és az összes olyan hívás között, amely vagy válasz, vagy foglalt, vagy csengetés/nincs válasz jelzésben végződött, illetve ISDN esetében a terminál elérhetetlen volt, vagy visszautasította a híváskezdeményezést. Az ASR-től eltérően a NER kizárja az előfizető és a terminál viselkedéséből adódó tényezőket.

$NER = \text{Válaszban vagy felhasználói hibában végződő hívás} * 100$

A sikeres hívásfelépítés azt jelenti, hogy a hívást kezdeményező és a hívott előfizetőkhöz tartozó telefonközpont közötti jelzésekapsolat ill. kommunikáció eredményeként az előfizetői beszédkapsolathoz szükséges áramköri út rendelkezésre áll és a hívott előfizető állapotára vonatkozó jelzést a hívó Előfizetőhöz tartozó telefonközpont nyugtázta.

A sikeres hívások valószínűségét (E.425 - NER) egy teljes napra (24 órára) vonatkozó megfigyelési időszak alapján kell meghatározni.

7./ Hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

#### 8./ Beszédminőség

A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen, illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pon: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

a.) Helyhez kötött telefon szolgáltatás és előfizetési díj

**Terület megjelölése: Abda, Ásványráró, Darnózseli, Dunaszeg, Dunaszentpál, Gönyű, Győrladamér, Győrzámoly, Kisbajcs, Koroncó, Kunsziget, Nagybajcs, Vének**

Csúcsidő: munkanapokon 7 és 18 óra között

Csúcsidőn kívül: munkanapokon 18 és 07 óra között, szombaton és munkaszüneti napokon 00 és 24 óra között.

<b>Wave-Tel díjcsomag</b>				
		<b>Nettó díj</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó díj</b>
<b>Havi előfizetési díja:</b>		<b>1 181 Ft</b>	<b>319 Ft</b>	<b>1 500 Ft</b>
		<b>Bruttó árak (HUF)/perc</b>		
<b>Kapcsolási díj</b>		<b>0,00 FT</b>		
<b>Elszámolás</b>		<b>másodperc alapú</b>		
<b>Típus</b>	<b>Irány</b>	<b>csúcsidő</b>	<b>csúcsidőn kívül</b>	
<b>Belföld</b>	<b>Vezetékes</b>			
		Hálózaton belüli hívások minden irányba	0,00 Ft	0,00 Ft
		Helyi (hálózaton kívüli)	6,73 Ft	3,81 Ft
		Távolsági (hálózaton kívüli)	11,68 Ft	6,73 Ft
	<b>Mobil</b>			
		Pannon GSM	48,30 Ft	40,65 Ft
		T-Mobile	48,30 Ft	40,65 Ft
	Vodafone	48,30 Ft	40,65 Ft	

<b>Wave-Tel 50 díjcsomag</b>				
		<b>Nettó díj</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó díj</b>
<b>Havi előfizetési díja:</b>		<b>1 700 Ft</b>	<b>460 Ft</b>	<b>2 160 Ft</b>
		<b>Nettó díj</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó díj</b>
<b>Lebeszélhető összeg:</b>		<b>850 FT</b>	<b>230 Ft</b>	<b>1 080 Ft</b>
		<b>Bruttó árak (HUF)/perc</b>		
<b>Kapcsolási díj</b>		<b>0,00 FT</b>		
<b>Elszámolás</b>		<b>perc alapú</b>		
<b>Belföld</b>	<b>Vezetékes</b>			
		Hálózaton belüli hívások minden irányba	0,00 Ft	
		Helyi (hálózaton kívüli)	10,00 Ft	
		Távolsági (hálózaton kívüli)	10,00 Ft	
	<b>Mobil</b>			
		Pannon GSM	29,- Ft	
		T-Mobile	29,- Ft	
	Vodafone	29,- Ft		

<b>Wave-Tel 100 díjcsomag</b>				
		<b>Nettó díj</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó díj</b>

<b>Havi előfizetési díja:</b>		<b>2 500 Ft</b>	<b>675 Ft</b>	<b>3 175 Ft</b>
		<b>Nettó díj</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó díj</b>
<b>Lebeszélhető összeg:</b>		<b>2 500 Ft</b>	<b>675 Ft</b>	<b>3 175 Ft</b>
		<b>Bruttó árak (HUF)/perc</b>		
<b>Kapcsolási díj</b>		<b>0,00 FT</b>		
<b>Elszámolás</b>		<b>perc alapú</b>		
<b>Belföld</b>	<b>Vezetékes</b>			
	Hálózaton belüli hívások minden irányba	0,00 Ft		
	Helyi (hálózaton kívüli)	10,00 Ft		
	Távolsági (hálózaton kívüli)	10,00 Ft		
	<b>Mobil</b>			
	Pannon GSM	29,- Ft		
	T-Mobile	29,- Ft		
Vodafone	29,- Ft			

**Trió csomag (kombinált csomag):**

**Terület megjelölése: Abda, Ásványráró, Darnózseli, Dunaszentpál, Dunaszeg, Gönyű, Győrladamér, Győrzámoly, Kisbajcs, Koroncó, Kunsziget, Nagybajcs, Vének**

	<b>Nettó előfizetési díj</b>	<b>ÁFA mértéke</b>	<b>ÁFA összege</b>	<b>Összesen:</b>
<b>Trió kábeltelevízió</b> (amelynek kínálata megegyezik a kábeltelevízió programcsomaggal)	2953 Ft	27%	797 Ft	3750 Ft
<b>Trió telefon:</b> A telefon szolgáltatás percdíjai megegyeznek a Wave-Tel 50 csomag percdíjaival. Lebeszélhető bruttó 1.000,- Ft a csomag árából.	1181 Ft	27%	319 Ft	1500 Ft
<b>Trió internet:</b> 10 Mbit/s maximális, 6 Mbit/s garantált letöltési sebesség, 1 Mbit/s maximális, 0,6 Mbit/s garantált	1229 Ft	18%	221 Ft	1450 Ft

feltöltési sebesség. 1 db e-mail postafiók				
--	--	--	--	--

Havi előfizetési díja: bruttó 6.700 Ft/hó

A Trió kábeltelevízió, a Trió telefon és a Trió internet csak együtt vehető igénybe.

<b>Wave-Tel, Wave-Tel 50 és Wave-Tel 100 díjcsomag esetén:</b>			
<b>Nemzetközi</b>		<b>csúcsidő</b>	<b>csúcsidőn kívül</b>
	Zone-1	18,30 Ft	18,30 Ft
	Zone-2	28,50 Ft	28,50 Ft
	Zone-3	32,50 Ft	32,50 Ft
	Zone-4	44,70 Ft	44,70 Ft
	Zone-5	53,90 Ft	53,90 Ft
	Zone-6	89,40 Ft	89,40 Ft
	Zone-7	97,50 Ft	97,50 Ft
	Zone-8	104,60 Ft	104,60 Ft
	Zone-9	111,80 Ft	111,80 Ft
	Zone-10	155,50 Ft	155,50 Ft
	Zone-11	183,90 Ft	183,90 Ft
<b>Sat</b>			
	SAT 1	1 524,00 Ft	1 524,00 Ft
	SAT 2	2 032,00 Ft	2 032,00 Ft
	SAT 3	2 667,00 Ft	2 667,00 Ft
<b>Speciális</b>			
	Gyorsszám (1223) (helyi hívás)	7,10 Ft	4,10 Ft
	Gyorsszám (1223) (távolsági hívás)	12,20 Ft	7,10 Ft
	Egyetemes belföldi tudakozó (Invitel, 11800)	85,00 Ft	
	Különleges és nemzetközi tudakozó (Invitel, 11811)	150,00 Ft	
	Belföldi tudakozó (Invitel, 11888)	85,00 Ft	
	Belföldi tudakozó (MT, 11818)	110,00 Ft	
	Tudakozó Plusz (MT, 11824)	200,00 Ft	
	112,104,105,107	0,00 Ft	
	Zöld Szám (minden időben)	0,00 Ft	
Audiofix	Pannon Audiofix 90	158,75 Ft	
	Pannon Audiofix 91		
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	1588,00 Ft	
Audiofix	Invitel Audiofix 90	191,00 Ft	
	Invitel Audiofix 91		
	MTT Audiofix 90		
	MTT Audiofix 91		
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	191,00 Ft	
	T-Mobile Audiofix 91		
Audiofix	Invitel Audiofix 90	2381,00 Ft	
	Invitel Audiofix 91		
Audiofix	Invitel Audiofix 90	330,00 Ft	
	Invitel Audiofix 91		
	MTT Audiofix 91		

	Pannon Audiofix 90	
	Pannon Audiofix 91	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 91	278,00 Ft
Audiofix	Invitel Audiofix 90	3175,00 Ft
	Invitel Audiofix 91	
Audiofix	Invitel Audiofix 90	381,00 Ft
	Invitel Audiofix 91	
	MTT Audiofix 90	
	MTT Audiofix 91	
	Pannon Audiofix 90	
	Pannon Audiofix 91	
Audiofix	Pannon Audiofix 91	398,00 Ft
	T-Mobile Audiofix 90	
	T-Mobile Audiofix 91	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	476,00 Ft
	T-Mobile Audiofix 91	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 91	64,00 Ft
Audiofix	Invitel Audiofix 90	635,00 Ft
	Invitel Audiofix 91	
	MTT Audiofix 91	
	Pannon Audiofix 90	
	T-Mobile Audiofix 90	
	T-Mobile Audiofix 91	
Audiofix	Invitel Audiofix 90	6350,00 Ft
	Invitel Audiofix 91	
	T-Mobile Audiofix 90	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	715,00 Ft
	T-Mobile Audiofix 91	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	625,00 Ft
	T-Mobile Audiofix 91	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	874,00 Ft
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	95,00 Ft
Audiofix	Invitel Audiofix 90	953,00 Ft
	Invitel Audiofix 91	
	MTT Audiofix 91	
	Pannon Audiofix 90	
	Pannon Audiofix 91	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 91	119,00 Ft
Audiofix	T-Mobile Audiofix 90	1194,00 Ft
	T-Mobile Audiofix 91	
Audiofix	T-Mobile Audiofix 91	1309,00 Ft
Audiofix	Invitel Audiofix 90	140,00 Ft
	Invitel Audiofix 91	
	MTT Audiofix 91	
Audiofix	Invitel Audiofix 90	1143,00 Ft
	Invitel Audiofix 91	
Audiotex	Invitel Audiotext 90	152,00 Ft
	Invitel Audiotext 91	
	MTT Audiotext 91	
	Pannon Audiotext 90	
	Pannon Audiotext 91	
Audiotex	T-Mobile Audiotext 90	159,00 Ft
	T-Mobile Audiotext 91	



Audiotex	T-Mobile Audiotext 90	191,00 Ft
	T-Mobile Audiotext 91	
Audiotex	MTT Audiotext 91	203,00 Ft
	Pannon Audiotext 90	
	Pannon Audiotext 91	
Audiotex	Invitel Audiotext 90	229,00 Ft
	Invitel Audiotext 91	
	Pannon Audiotext 90	
	Pannon Audiotext 91	
Audiotex	Pannon Audiotext 90	254,00 Ft
	Pannon Audiotext 91	
	T-Mobile Audiotext 90	
	T-Mobile Audiotext 91	
Audiotex	Invitel Audiotext 90	305,00 Ft
	Invitel Audiotext 91	
	MTT Audiotext 91	
	Pannon Audiotext 90	
	Pannon Audiotext 91	
Audiotex	T-Mobile Audiotext 90	318,00 Ft
	T-Mobile Audiotext 91	
Audiotex	T-Mobile Audiotext 90	381,00 Ft
	T-Mobile Audiotext 91	
Audiotex	Pannon Audiotext 90	406,00 Ft
	Pannon Audiotext 91	
Audiotex	Invitel Audiotext 90	457,00 Ft
	Invitel Audiotext 91	
Audiotex	Pannon Audiotext 90	483,00 Ft
	Pannon Audiotext 91	
Audiotex	MTT Audiotext 91	508,00 Ft
	T-Mobile Audiotext 90	
	T-Mobile Audiotext 91	
Audiotex	T-Mobile Audiotext 90	635,00 Ft
	T-Mobile Audiotext 91	
Audiotex	Pannon Audiotext 90	83,00 Ft
	Pannon Audiotext 91	
Audiotex	T-Mobile Audiotext 90	95,00 Ft
	T-Mobile Audiotext 91	

## b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése

Szolgáltatás megnevezése	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Adminisztrációs díj	787 Ft	213 Ft	1 000 Ft
Áthelyezési díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Átírási díj	1 969 Ft	531 Ft	2 500 Ft
Belépési (Bekapcsolási) díj	7 874 Ft	2 126 Ft	10 000 Ft
Csökkentett előfizetési díj I.	787 Ft	213 Ft	1 000 Ft
Expressz kiszállási díj/alkalom	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Fizetési felszólítás I. díja/db	394 Ft	106 Ft	500 Ft
Fizetési felszólítás II. díja/db	551 Ft	149 Ft	700 Ft
Fizetési halasztás díja	787 Ft	213 Ft	1 000 Ft
Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón	394 Ft	106 Ft	500 Ft
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj	Árajánlat szerint		
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja havonta	1 575 Ft	425 Ft	2 000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja/db	19 685 Ft	5 315 Ft	25 000 Ft
Kábelmodem tápegység hálózati kábellel	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék/db	7 874 Ft	2 126 Ft	10 000 Ft
Kiszállási díj/alkalom	1 969 Ft	531 Ft	2 500 Ft
Korlátozási díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Rácsatlakozási díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Részletfizetési kedvezmény díja	787 Ft	213 Ft	1 000 Ft
Sürgősségi kiszállási díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Számlabontási díj/év	7 874	2 126 Ft	10 000 Ft
Szolgáltatás csomag	díjmentes		

módosítási díj			
Tartozásmentességi igazolás díja	1 969 Ft	531 Ft	2 500 Ft
Visszakapcsolási díj	1 969 Ft	531 Ft	2 500 Ft
Telefonszám csere ügyfél kérésére	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Plusz telefon csatlakozó hely kiépítése utólag	2 874 Ft	776 Ft	3 650 Ft
Számhordozási díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
Titkos szám	0 Ft		0 Ft
Rejtett szám	0 Ft		0 Ft
Részletes számla	0 Ft		0 Ft
Különleges telefonszám/szép szám	9 843 Ft	2 657 Ft	12 500 Ft
Ügyfél által választott szám	2 362 Ft	638 Ft	3000 Ft
Hívószámjelzés	0 Ft		0 Ft
Hívástiltás (nemzetközi)	10 Ft	3 Ft	13 Ft
Hívástiltás (prémium)	10 Ft	3 Ft	13 Ft
Hívásátirányítás, ha foglalt	299 Ft	81 Ft	380 Ft
Hívásátirányítás, ha nincs válasz	299 Ft	81 Ft	380 Ft
Minden hívás átirányítása	299 Ft	81 Ft	380 Ft
Hívástiltás (minden kimenő)	299 Ft	81 Ft	380 Ft
Kimenő hívószámtiltás	0 Ft		0 Ft
Vizsgálati díj/alkalom	4 800 Ft + a mindenkori hatósági díj	1 296 Ft	6 096 Ft + a mindenkori hatósági díj

Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási, illetve javítási díjak, amennyiben azt az előfizető kéri, de a hiba nem a Micro-Wave Kft. által nyújtott szolgáltatás nem megfelelése miatt állt be, azaz a hiba elhárítása nem a Micro-Wave Kft. ÁSZF-ben vállalt kötelezettsége:

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Javítási/szerelési munka óradíja óra/fő	4 000 Ft	1 080 Ft	5 080 Ft

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4. c. sz. melléklete tartalmazza.

### Zónastruktúra:

<b>1. zóna</b>
AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG
<b>2. zóna</b>
CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL,

<b>SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND</b>
<b>3. zóna</b>
AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII
<b>4. zóna</b>
CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA), LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO
<b>5. zóna</b>
ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN
<b>6. zóna</b>
ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL
<b>7. zóna</b>
ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRÓ, MONTENEGRÓ MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL
<b>8. zóna</b>
ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBRALTÁR, GIBRALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA

MOBIL, MARTINIQUE , MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL
<b>9. zóna</b>
AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGIN-SZIGETEK, COMORE- SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART, ELEFÁNTCSONTPART MOBIL, FERÖER-SZIGETEK, FERÖER- SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SZAÚD- ARÁBIA, SZAÚD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZIFÖLD, TURKS- ÉS CAICOS- SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL
<b>10. zóna</b>
ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BURKINA FASO, BURKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKÁÓ, MAKÁÓ MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍV-SZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SENEGÁL, SENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL
<b>11. zóna</b>
AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA- SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU- GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOKSZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETIÓPIA, ETIÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA

GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENADA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA) , KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLK-SZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA- SZIGET, TOKELAU-SZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJ-KALEDÓNIA, VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKI-SZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL
<b>SAT 1 díjzóna</b>
EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA
<b>SAT 2 díjzóna</b>
INMARSAT-A
<b>SAT 3 díjzóna</b>
INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNA

### **c.) Díjmeghatározások**

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

#### **Adminisztrációs díj**

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

#### **Áthelyezési díj**

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

#### **Átírási díj**

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

#### **Belépési díj**

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

#### **Csökkentett előfizetési díj**

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj.

#### **Előfizetési díj (helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetési díja)**

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejjármási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

#### Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

#### Fizetési felszólítás díja I.

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

#### Fizetési felszólítás díja II.

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

#### Fizetési halasztás díja

Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj megfizetésére vonatkozó fizetési halasztás díja.

#### Forgalmi díj, kapcsolási díj

A jelen ÁSZF 4. melléklete tartalmazza.

#### Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón

Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

#### Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkeznek.

#### Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.



#### Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

#### Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

#### Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörében tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

#### Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

#### Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás

igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott korábbi hírközlési szolgáltatás mellett az előfizető másik szolgáltatást kíván igénybe venni.

A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

#### Részletfizetési kedvezmény díja

Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj, avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történő megfizetése engedélyezésének díja.

#### Sürgősségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató külső hálózaton építési, oszlopsorról történő házbeállási, az első csatlakozási pontig történő belső hálózaton építési, további vételi hely kialakítási, szabványosítási, továbbá rádió csatlakozás kialakítási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

#### Számlabontási díj

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

#### Szolgáltatás csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

#### Tartozásmentességi igazolás díja

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítás díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsátja ki.

#### Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

#### Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## 5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat

### Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat

#### 1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

a) személyes adatok;

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

c) az előfizető címe és az állomás típusa;

d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

e) a hívó és a hívott előfizetői számok;

f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

## **2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja**

2.1. Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a

szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató az 1. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

	törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5)	a) A szerződés megszűnését követő 1

<p>esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje</p>	<p>meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma</p>	<p>Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a</p>	<p>Az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>

	személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.		
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszám	<p>a) a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>



	érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása,	a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a)	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

	<p>valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás</p>	<p>pont, és 157. § (2) bekezdés vagy</p> <p>b) Előfizető hozzájárulása esetén</p>	
<p>Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma</p>	<p>Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p>	<p>az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok</p>	<p>Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység</p>	<p>Az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>
<p>Számlafizető neve,</p>	<p>a) Szerződés</p>	<p>a) Eht. 154. § (1)</p>	<p>a) A szerződés</p>

<p>lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye Természetes személy Számlafizető esetén a Számlafizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma Nem természetes személy Számlafizető esetén a Számlafizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma</p>	<p>létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Természetes személy Számlafizető személyi igazolvány száma</p>	<p>Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát,</p>	<p>Az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig</p>

	csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.		
Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Számlafizető kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

száma	kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése		
Előfizetői hozzáférési pont helye	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

	törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése. b) Hívásrészletező utólagos kiállítása	a) Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont, 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont, b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 2 év.
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (1) bekezdés 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és a kapcsolódó	Eht. 157. § (1) bekezdés 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

	díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése.		
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. §(2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (hibabejelentés, a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése c) Az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) Az Eszr. 25. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén c) Eht. 138. § (10) bekezdés	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig c) A felvételtől számított legalább egy évig.
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása,	Eht. 157. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

	<p>teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén</p>		
<p>Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)</p>	<p>Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése.  Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p>	<p>Eht. 157. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p>
<p>Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</p>	<p>Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés d) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 2 év</p>



	számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása		
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése.  Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés, c) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 2 év, c) A szerződés megszűnését követő 1 év

	biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	<p>a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése.</p> <p>Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Hívásrészletező utólagos kiállítása</p> <p>c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>a) 154. § (1) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont</p> <p>b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés,</p> <p>c) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont</p> <p>d) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),</p> <p>b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év</p> <p>c) A számla keltétől számított 8 év</p>

	d) Számviteli bizonylat megőrzése		
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése. Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott	Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

<p>elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók (helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)</p>	<p>feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>		
<p>Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa (helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)</p>	<p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>A kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja</p>	<p>Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása</p>	<p>Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>

(helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
Alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok (helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés e) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
A szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan az alábbi adatok: a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja (internetes elektronikus	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)			
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám (internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) (internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Közös adatállomány létrehozásához az előfizető azonosításához szükséges adatok	Közös adatállomány létrehozása, fenntartása	Eht. 158. § (1) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év

2.4. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.5. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.6.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.6.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.6.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembevételével kell tárolni.

2.8.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.6.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

### **3. A személyes adatok továbbításának esetei**

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyedi előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

#### **5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.



## 6. Az adatvédelmi felelős

### 6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Paveszka Zsolt  
beosztása: ügyvezető  
elérhetősége: +36 96 316 695

### 6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

## 7. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet

## 7. sz. melléklet: Az akciók és akciós díjak elérhetősége

1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól és a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjnak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,

- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

4. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb műsorcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.