

# **OPC NETWORKS Kft.**

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSHOZ**

**Hatályos: 2023.08.01-től**

## Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség .....	5
1.1.	A szolgáltató neve és címe.....	5
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	5
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	5
1.4.	A szolgáltató internetes honlapjának címe: www.opcnet.hu .....	5
1.5.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	5
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	5
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	5
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	8
2.3.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	9
2.4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	11
2.5.	Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	12
2.6.	Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok .....	12
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	13
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	13
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	13
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 .....	13
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	13
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	13
3.6.	Előfizetői névjegyzék .....	13
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	14
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.....	14
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, 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.....	15
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	15
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	15
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....	16
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető	

szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	16
5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére.....	16
5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt .....	16
5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése:.....	17
5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség: .....	17
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 a megvalósításának módjai .....	17
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	20
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	21
6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei.....	22
6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége.....	23
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	24
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	25
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	27
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	28
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.....	28
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	28
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 igénybevételehez 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 .....	28
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	30
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	31
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	31
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos.....	32
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	32
8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	34
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	35
9. Az előfizetői szerződés időtartama .....	35
10. Adatkezelés, adatbiztonság .....	35
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	35
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	35
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 számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő	

szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....	36
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	36
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.....	36
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének.....	39
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	41
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	42
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	44
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	45
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	45
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	46
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő.....	46
13.4. Az adatváltozás bejelentése.....	46
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	46
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó.....	46
16. Fogalmak.....	46
A Melléklet.....	48
A/1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	48
A/2. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:.....	52
A/3. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területei.....	53
A/4. A szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet szerint.....	54
B Melléklet: Az akciók részletes leírása (azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények).....	63
C Melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat.....	64
Egyedi előfizetői szerződés minta.....	74
OPC NETWORKS Kft.....	74
.....	74

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

1.1.1. Neve: OPC NETWORKS Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban OPC NETWORKS Kft., illetve szolgáltató)

1.1.2. Címe: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

### 1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

1.2.1. Központi ügyfélszolgálat címe: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29.

1.2.2. Telefonszáma: 1276

1.2.3. Nyitvatartási idő:

Hétfő	08:00 – 11:30	12:00 – 16:00
Kedd	08:00 – 11:30	12:00 – 16:00
Szerda	08:00 – 11:30	12:00 – 16:00
Csütörtök	08:00 – 11:30	12:00 – 16:00
Péntek	08:00 – 11:30	12:00 – 16:00
Szombat	ZÁRVA	
Vasárnap	ZÁRVA	

1.2.5. A szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők a <https://www.opcnet.hu/elerhetosegek/oldalon>.

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

1.3.1. Cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29.

1.3.2. Telefonszám: 1276

1.3.3. Egyéb elérhetőség: [info@opcnet.hu](mailto:info@opcnet.hu), [hibajegy@opcnet.hu](mailto:hibajegy@opcnet.hu)

1.3.4. Nyitvatartási idő:

Telefonos bejelentés: 08:00 – 20:00

Üzenetrögzítő bejelentés: 20:00 – 08:00

Bejelentés e-mailben: 00:00 – 24:00

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.opcnet.hu](http://www.opcnet.hu)

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltató Általános Szerződési Feltételei a honlapján, a [www.opcnet.hu](http://www.opcnet.hu) oldal Dokumentumok menüpont alatt, valamint Ügyfélszolgálatain elérhetőek.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

A szolgáltatás nyújtásáról és igénybevételéről a Felek előfizetői szerződést kötnek. Az előfizetői szerződés tartalmazza az Általános Szerződési Feltételeket, az Egyedi Előfizetői Szerződést, az előfizető rendelkezésére bocsájtott előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját.

Az előzetes tájékoztatót és az összefoglalót, a szolgáltató tartós adathordozón, letölthető és akadálymentes formában előállítja és ingyenesen elérhetővé teszi az előfizetői szerződés megkötését megelőzően.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet akkor alkalmazható, ha a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) eltérő szabályokat nem állapít meg.

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

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó teljes folyamat és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

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

2.1.1.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

a) az igényt teljesíti,

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 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,

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

A szolgáltató jogosult az Eszr. 5. § (1) bekezdésének d) pontja értelmében az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot elutasítani.

2.1.1.2. Az előző bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján jelen általános szerződési feltételekben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.1.3. A 2.1.1.1. bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

#### **2.1.1.4. Az előfizetői szerződés**

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 jön létre.

2.1.1.5. 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. Szerződésenkötésre 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.

2.1.1.6. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés az 2.1.1.4. szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 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.

2.1.1.7. 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 az Eszr. 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.

2.1.1.8. 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.

2.1.1.9. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződésenkötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződésenkötés 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 hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.1.1.10. A jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével, 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.

2.1.1.11. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése 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.

2.1.1.12. A 2.1.1.10. bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 2.1.1.1. b)-c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek 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.

2.1.1.13. A 2.1.1.12. bekezdésben meghatározott 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 az előfizetői szerződés megszűnéséig a 2.1.1.12. bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

2.1.1.14. 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. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.1.15. A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

2.1.1.16. Az 2.1.1. pont rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

2.1.1.17. 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 időszaki 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 részletek, 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.

2.1.1.18. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Eszr. 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

### **2.1.2. A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges következő nyilatkozatokat.

Mivel az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését kizárólag olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – mint például az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni, így nyilatkoznia kell az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos vagy használó).

Használati joggal rendelkező Igénylő esetén – amennyiben személyesen kéri - szükséges a tulajdonosi hozzájárulás csatolása is az igénybejelentéshez.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés létrehozásához emellett szükséges, hogy az Igénylő nyilatkozzon arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157. § (2) alapján kezelt kötelező adattalományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adattalományban szereplő adatainak az Eht.-ban meghatározott céloktól eltérő – így különösen értékesítési és üzletszerzési célú – felhasználásához.

Nyilatkoznia kell az Igénylőnek arról is, hogy a szolgáltató milyen elérhetősége felhasználásával, milyen módon értesítheti közvetlenül (például telefon, e-mail-en vagy más hasonló módon keresztül).

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

Az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének

### **a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:**

- aa)* az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab)* az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac)* az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

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

- ae)* az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af)* kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

### **b) a szolgáltató adatai:**

- ba)* a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- bb)* a szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc)* a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- bd)* a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- be)* az internetes honlap elérhetősége,
- bf)* az általános szerződési feltételek elérhetősége;

### **c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:**

*ca)* a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,

*cb)* a szolgáltatás megkezdésének határideje,

*cc)* alapvető díj szabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

*cd)* a díjfizetés módja,

*ce)* a számlakibocsátás határideje,

*cf)* telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

*cg)* a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;

**d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;**

**e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:**

- ea)* az előfizetői névjegyzékkel,
- eb)* a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- ec)* az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- ed)* a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
- ee)* az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- ef)* az egyéni előfizetői minőséggel,



- eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- ei) a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

f)amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

g)utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;

h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;

i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;

j)utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

k)utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti előfizető 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, továbbá, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől.

A szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcíméhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálatára címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a központi ügyfélszolgálatától.

A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az előfizető személyes adatait kezelheti.

Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

## **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**

Előfizetői szolgáltatás igénybevételére az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon és feltételekkel, az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően van lehetősége az Előfizetőnek.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján őt megillető jogokat harmadik személyre a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül átruházza.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű és szerződésszerű használat ellenőrzésére és szükség esetén az Előfizetőt ennek betartására felszólítani, vagy vele szemben jelen ÁSZF-ben biztosított eszközökkel – mint a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői Szerződés felmondása – fellépni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban.

Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét, az igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított maximum 90 napig terjedő időtartamon belüli idejében megegyeznek, a Szolgáltató a megadott szolgáltatás kiépítését, telepítését adott időpontra elvégzi.

### **2.3.2. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán**

A Szolgáltató az igénybejelentést követően egyedi döntése alapján megtagadhatja az ajánlat elfogadását és az Előfizetői Szerződés megkötését különösen az alábbi esetekben:

- a) ha az Igénylőnek a Szolgáltatóval vagy bármely más hazai szolgáltatóval szemben elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, az igénybejelentéskor fennálló díjtarozása van;
- b) ha az Igénylő előző Előfizetői Szerződését díjtarozás miatt mondta fel a Szolgáltató vagy bármely más hazai szolgáltató az igénybejelentést megelőzően;
- c) ha az Igénylő az igénybejelentéskor szerepel az Eht. 158. §-a alapján létrehozott szolgáltatói közös adatállományban;
- d) ha olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen a korábban létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtarozás miatt mondta fel;
- e) ha az Igénylő az előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz, és azt a Szolgáltató felhívása ellenére sem módosítja;
- f) ha az igénybejelentés hiányos és ezeket az Igénylő nem pótolja a Szolgáltató felhívása után sem;
- g) ha az igénybejelentés valótlan tartalmú;
- h) ha az igénybejelentés lehetetlen szolgáltatásra irányul;
- i) ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének megfizetését nem vállalja, illetve határidőre nem fizeti meg.

Amennyiben az Igénylőnek Előfizetői Szerződésből eredő díjtarozása van, vagy a korábbi Előfizetői Szerződését a Szolgáltató vagy más hazai szolgáltató az Igénylő díjtarozása miatt mondta fel, akkor az ajánlat elfogadását és az Igénylőnek a Szolgáltatóval történő új Egyedi Előfizetői Szerződésének megkötését a Szolgáltató feltételekhez kötheti. Ezen feltételek a következők lehetnek:

- a) a fennálló díjtarozás és járulékaiknak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg a Szolgáltató által meghatározott 1-6 havi előfizetői díj előre, óvadékként történő megfizetése;
- b) és/vagy a fennálló díjtarozás és járulékaiknak megfizetése és határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése;
- c) vagy a fennálló díjtarozás és járulékaiknak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen feltételek közül az általa kockázatosnak minősített Igénylő által választotthoz képest másik feltétel alkalmazására tegyen ajánlatot. Amennyiben ezt az Igénylő nem fogadja el, úgy Szolgáltató megtagadhatja az ajánlattétel elfogadását és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését.

### **2.3.3. Az Igénylő ellenőrzése**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét, megbízhatóságát más hírközlési szolgáltatóknál ellenőrizze vagy közvetlen megkeresésük útján, vagy az Eht. 158. §-a alapján létrehozott szolgáltatói közös adatállományból történő adatkérésrel; illetve, hogy a fizetőképességről az Igénylőtől kérjen információkat.

### **2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai:**

A szolgáltatás igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt jogosult az Előfizető.

Kivételt képez e szabály alól, ha a körülményekben lényeges változás – így különösen jogszabályi változás – következik be, ilyen esetekben ugyanis vagy e jogszabályi változásra tekintettel, vagy más lényeges változás miatt az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama is megváltozhat.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét az általa meghatározott időtartamra szüneteltetheti, illetve erre bizonyos esetekben a Szolgáltatónak is lehetősége van jelen ÁSZF 5. Fejezetében meghatározottak szerint.

E szüneteltetés tartama alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés továbbra is hatályban marad a Felek között.

A szolgáltatás tartalmára, minőségére, a szolgáltatás igénybevétele után felszámított díjakra és kedvezményekre vonatkozóan az Előfizető által egyedileg és esetileg, külön megállapodás, a kedvezmények igénybevételével kötött

határozott időtartamú szerződés alapján vállalt határozott időtartam is vonatkozhat.

### **2.3.5. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai**

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató ellátási területén, illetve kiépített hálózatán érhető el, melynek legfontosabb adatait jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató által még el nem látott területre igénylik, illetve a Szolgáltató ellátási területére, de olyan hálózatra, amelyen az igényelt szolgáltatás nem érhető el, úgy a törzshálózat és a vonalhálózat kiépítéséig vagy a megfelelő technikai megoldás biztosításáig Egyedi Előfizetői Szerződés nem köthető, a benyújtott igény csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe.

Ezen szabálytól eltérően a Szolgáltató hálózatának fejlesztése, bővítése érdekében a Felek megállapodhatnak abban, hogy a szolgáltatás kiépítési költségének megelőlegezésével, közös erővel építenek és/vagy fejlesztenek hálózatot az ellátatlan területeken, azonban a hálózat tulajdonjoga minden esetben Szolgáltatót illeti meg.

Erről a Felek külön Hálózatfejlesztési megállapodásban rendelkezhetnek. Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az Ügyfélszolgálaton tájékozódhat az Előfizető.

### **2.3.6. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás**

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: eszköz) alkalmasságáért, megfelelőségéért csak és annyiban tartozik felelősséggel, amennyiben az adott eszközt ő biztosítja az Előfizető számára.

Minden más esetben az Előfizető felelőssége, hogy adott eszköz alkalmas-e, megfelelő-e a szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezések áramellátásáról az Előfizető saját költségére köteles gondoskodni.

Az elvégzett munkálatok Hivatalos szerelő általi végrehajtását az Előfizető a szerelési Munkalap aláírásával igazolja, ismeri el. A szerelés, garanciális csere és egyéb, a szolgáltatás felszerelését követő cselekmények elvégzése csakis a szerelési Munkalap aláírása ellenében fogadhatók el érvényesnek.

Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Előfizető által használt eszköz veszélyezteteti, zavarja, akadályozza, illetve potenciálisan alkalmas a Szolgáltató szolgáltatásainak, hálózatának vagy rendszereinek működésének veszélyeztetésére, zavarására, akadályozására (a továbbiakban: akadályozás), akkor az Előfizetőt felszólíthatja ezen eszközök használatának mellőzésére. Amennyiben Előfizető ezen felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére, illetve az ÁSZF-ben számára biztosított további lehetőségek alkalmazására.

A Szolgáltató szolgáltatásainak, eszközeinek működését akadályozó berendezést üzemeltető Előfizetővel szemben, ha megítélése szerint ez szükséges, jogosult mindezekon felül a hatóság eljárását is kezdeményezni, hogy a hatóság az akadályozót:

- a) a berendezés zavarszűrésére;
- b) a berendezés áthelyezésére;
- c) az akadályozás más módon történő elhárítására kötelezze.

Az akadályozás elhárításának igazolt és ésszerű költségét az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért – így különösen, ha az adott szolgáltatás esetében megengedett a szolgáltatás más személy általi használata, akkor ezen átengedett használatért –, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán vagy az általa használt ingatlanon kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

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

2.4.1. Az Eszr. 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 megkezdni.

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 az ÁSZF A. melléklete szerinti egyszeri díjat felszámítani.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.1. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerinti összegben.

2.4.3. Amennyiben a 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.1. b) pontja 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. pont szerinti összegben.

2.4.4. Az egyszeri (bekötési) díj egy darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza.

2.4.5. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos 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.

2.4.6. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

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

2.4.8. 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 az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **2.6. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok**

2.6.1. 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 az Eszr. rendelkezéseitől.

2.6.2. A 2.6.1. bekezdésbe 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 az Eszr. 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

2.6.3. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá az Eszr. 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

2.6.4. A 2.6.2. bekezdés 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.

2.6.5. A 2.6.3. bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

2.6.6. A 2.6.1.-2.6.3. bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

2.6.7. 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.

2.6.8. Az üzleti előfizető a szerződés megkötésével hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szerződés érvényességi ideje alatt az Előfizető nevét a referencialistáján feltüntesse.

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

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

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tartalmát jelen ÁSZF A. Melléklete határozza meg részletesen.

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

A Szolgáltató szolgáltatásainak területi lefedettségét jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

#### **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 válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek: Mentők: 104, Tűzoltóság: 105, Rendőrség: 107, Európai egységes segélyhívó: 112.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja végfelhasználója (Előfizetője) számára a segélyhívó szolgálatok elérését a jogszabályban meghatározott hívószámokon keresztül, ide értve a 112 egységes európai segélyhívó számot is, a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését. (Segélyszolgálati állomás: azon területileg illetékes szervezeti egység, amely az illetékességi területéről segélyhívószámmal kezdeményezett hívás fogadásáért jogszabály rendelkezése, illetve megállapodás alapján felelős.)

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 azonosítója kijelzését a hívott készüléken, azonban a 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 (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 és a segélyszolgálati állomások 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.

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

Sem a Szolgáltató, sem az általa nyújtott szolgáltatások nem minősülnek a hírközlési jogszabályok szerint egyetemes jellegűnek.

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

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontját, azaz a szolgáltatás Előfizetőnek való átadásának helyét, minden esetben jelen ÁSZF A. Melléklete határozza meg.

Az előfizetői hozzáférési pont helye az Igénylő által igénybejelentésben 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 esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, acces point Internet kimeneti pontján értendő. A Szolgáltató által biztosított ONT esetén a szolgáltatás átadási pont az ONT kimeneti pontján értendő.

#### **3.6. Előfizetői névjegyzék**

Minden előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez

hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – bárki számára hozzáférhetővé tenni.

Az Eht. 146. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése esetén a Hatóságtól jogvitás eljárás keretében kérhető, hogy a névjegyzéket készítő telefonszolgáltatók számára határozzon meg objektív, méltányos, megkülönböztetéstől mentes és átlátható feltételeket az előfizetői névjegyzék adatai rendelkezésre bocsátása érdekében.

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.

Minden helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató előfizetője számára – egyéni előfizető esetében díjmentesen – biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az – előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló – előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

#### **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 jelen ÁSZF A. mellékletében meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

4.1.2. Ha a Szolgáltató a vállalt célértéket a szerződés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult. A minőségi célértékek értelmezését jelen ÁSZF A. melléklete tartalmazza.

4.1.3. 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.

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 ismételt 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.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a nyújtott szolgáltatásra a vonatkozó, az A.-C. Mellékletekben pontosan meghatározott, éves mértékű rendelkezésre állást az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállásának teljes időtartama alatt, a jelen ÁSZF 5. Fejezetében foglalt kivételekkel.

#### **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 hálózatában forgalommérést, irányítást nem végez.

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

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatos támadások minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, továbbá honlapján tájékoztatást nyújt a tudomására jutott fent meghatározott eseményekről.

Az elektronikus hírközlő hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára a hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel így különösen látható rongálással járó, vagy más feltűnő módon, vagy tiltott eszközök, módszerek igénybevételével lehetséges.

A szolgáltató az ISZT hálózathasználati irányelveit (AUP – Acceptable Use Policy) alkalmazza:  
[www.iszt.hu/iszt/aup.html](http://www.iszt.hu/iszt/aup.html)

A Szolgáltató által alkalmazott adatbiztonsági elvekről, megoldásokról jelen ÁSZF 10.2. és a Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzata rendelkezik

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

Az előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonában áll, és azt az ügyfélhez a szolgáltatási szerződés ideje alatt kizárólag a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatva lehet üzemeltetni. Az előfizető köteles a végberendezés áramellátásról folyamatosan, megszokás nélkül gondoskodni.

A hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezteshet. Nem üzemeltethető olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

A végberendezés a Szolgáltató felügyelet alatt áll, annak beállításait, elhelyezését előfizető nem változtathatja meg. 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, azt előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető számítógépében a hardverek és szoftverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a végkészüléket a szolgáltató - az előfizetővel egyeztetett időpontban - díjmentesen leszereli és elszállítja. Amennyiben előfizető a leszerelést megakadályozza, a kiszállás átalánydíját ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza, illetve a végkészülék elvesztése, megsemmisülése esetén fizetendő kártérítést előfizető köteles megfizetni.

Amennyiben a szerződés megszűnését követő 30 napon belül a szolgáltató a végkészülék leszerelése és elszállítása érdekében nem lép fel, abban az esetben előfizető jogosult azt leszerelni és felelős őrzésbe venni, Szolgáltató egyidejű értesítése mellett vagy Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába beszállítani vagy beszállíttatni. Ebben az esetben az eszközök megrongálódása, hiányossága esetén Szolgáltató nem igényelhet előfizetőtől kártérítést.

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

A szolgáltató jogosult az előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az előfizetőt felszólítja annak 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.

## **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**

A szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető kérelmére, a Szolgáltató érdekkörében vagy azon kívül felmerült okból kerülhet sor.

Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

#### **5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére**

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 nappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

Az előfizető a szolgáltatást évente egy alkalommal, maximum 6 hónapra, az üzleti előfizető maximum 3 hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés ideje nem számít bele a határozott idejű szerződés szolgáltatási idejébe, így annak lejárt a szünetelés idejével meghosszabbodik. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart.

Az előfizető a szünetelés időtartamára csökkentett előfizetési díjat köteles fizetni. A szünetelés idejére a szerződésben meghatározott előfizetési díj 20 %-ának megfizetésére köteles.

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési 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 számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

Díjtartozás esetén nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére. Határozott idejű szerződés illetve a hűségidő lejártá előtt történő szüneteltetés esetén a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

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 szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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.

#### **5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt**

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet különösen a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése).

A Szolgáltató szolgáltatásait csak abban az esetben szünetelteti, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a hálózat fejlesztésére.

A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot nem haladhatja meg. Amennyiben ezt mégis meghaladná, úgy a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 1 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.

A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Előfizetőt.



Az Előfizetők értesítésére közvetlen módon, a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározottak szerint kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást adhat Ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint a hálózatán fogható információs képűség csatornán keresztül is. Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az szüneteltetést eredményező rendszeres karbantartási munkálatok időtartama az eredetileg megadott időtartamot előreláthatóan meghaladja.

### **5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése:**

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetésére rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), vagy előre nem látható és el nem hárítható külső ok (a továbbiakban: vis maior) esetén, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, jogszabály által előírt esetekben és módon kerülhet sor.

### **5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség:**

A szolgáltatás Előfizetői szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért egyedül a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel.

E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, ha az lehetséges.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

## **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 a megvalósításának módjai**

### **5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei**

5.2.1.1. A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

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

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

c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget;

e) az Előfizető a végponton a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül saját szervert üzemeltet.

Az a)-c) pontok 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) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

5.2.1.2. A korlátozás a megtevesztést, valamint az 5.2.1.1. c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

5.2.1.3. Amennyiben az előfizető fogyasztása túllépi az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget, akkor amennyiben az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg a Szolgáltató, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az

előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akaratlan eltérhetnek.

5.2.1.4. A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

5.2.1.5. Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

5.2.1.6. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

5.2.1.7. A szolgáltató jogosult a kimenő hívásokat korlátozni, ha a havi forgalmi díj eléri a bruttó 10000 Ft-ot.

5.2.1.8. Ha az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás az család esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az előfizetői szerződésszeggéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

### **5.2.2. A korlátozásról történő értesítés**

Az 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 szolgáltató köteles felhívni az előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Amennyiben azt a szolgáltatás természete (telefonos szolgáltatás) lehetővé teszi és az Előfizető előzetesen hozzájárulását adta ehhez, úgy a Szolgáltató közvetlenül értesíti (e-mailben vagy telefonon) az Előfizetőt a korlátozási korlátérték 80%-ának eléréséről.

Ezen értesítésben a Szolgáltató egyúttal figyelmezteti is az Előfizetőt az esetleges korlátozás azonnali alkalmazásának lehetőségére és a korlátozás következményeire – így különösen az ahhoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettségekre.

A Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet (felugró ablak) formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról. A díjtartozás fennállásáról szóló felugró ablak formájában küldött tájékoztatás nem minősül a szolgáltatás korlátozásának.

### **5.2.3. A korlátozás megszüntetése**

Ha az előfizető az Eszr. 19. § (3) bekezdése vagy az Eht. 137. § (1) bekezdése 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 szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján 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.

### **5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak**

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének újbóli biztosításáért a jelen ÁSZF A. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

A fizetési felszólítás és a szolgáltatás korlátozásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A. Mellékletben kerül meghatározásra.

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

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.

A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése 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**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés bármely változása, módosítása esetén erről valamilyen, az ÁSZF jelen fejezetében bemutatott módon előzetesen, vagy a módosításokkal egy időben értesíti, tájékoztatja Előfizetőit.

### **Az előfizetők értesítése**

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

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 – az Eht. 144. § (5) és (6) bekezdésében foglaltakra 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, internetes felugró ablakkal vagy
- 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.

Az a)-c) pontban 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 d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az Eht. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a d) pontban 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.

A Szolgáltató az ÁSZF módosításainak összefoglalását, valamint az ÁSZF egységesített, hatályos szövegét minden esetben közzéteszi, illetve elérhetővé teszi Ügyfélszolgálatán, valamint a honlapján, a [www.opcnet.hu](http://www.opcnet.hu) címen.

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

### **Az értesítés további szabályai**

Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.

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 Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben, illetve c) pontja szerinti SMS-ben vagy MMS-ben 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 időköznel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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.

Az értesítési kötelezettség fentiekben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

Ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a telefonszolgáltatók kötelesek biztosítani, hogy amennyiben a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződtesheti a hívást. A hívásért a telefonszolgáltatók díjat nem számíthatnak fel.

A telefonszolgáltató a hívás hangpostára irányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel hívja fel a hívó fél figyelmét a hangpostára irányításra. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartamnak legalább 5 másodperc hosszúságúnak kell lennie.

A telefonszolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtesni, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

## **6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

### ***6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei***

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett 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. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, elektronikus levélben jelentheti be.

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a jelen ÁSZF 1.3. pontjában megjelölt időtartamon belül biztosítja.

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 igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

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.

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.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló 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.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás 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 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi 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 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában az Eszr. 22. § (9) bekezdés szerint 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 72 órás határidőbe.

Nem minősül elhárítottak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt 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.

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.

A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

### **6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége**

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni. Jelen kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentést annak visszaigazolásán és rögzítésén túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

A hiba feltárássá tett minden elvégzett vizsgálatról a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni, a következő tartalommal:

1. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
2. a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
3. a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

4. a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;

5. további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);

6. a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a munkalapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az ÁSZF A. mellékletében 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, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,

d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

a) a 48 órás és a 72 órás határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után 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 kiszállási díj fizetésére vonatkozó kötelezettségnél fentebb megjelölt a)-d) pont szerinti esetekben.

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.

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytállni.

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

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.

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.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

### **6.2.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

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

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a jelen ÁSZF. 6.6. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a jelen ÁSZF. 6.6. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

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.

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

#### **6.2.2. 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 48 órás és a 72 órás határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- d) a hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,
- f) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. 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.

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

#### **6.3.1 Az Előfizetői panaszok kezelése**

Szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni 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.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrizni.

#### **6.3.2. A panaszbejelentés módja**

A Szolgáltató az Előfizető szóban (telefonon), írásban (levélben) vagy más módon (e-mailben, faxon), valamint személyesen, az Ügyfélszolgálaton megtett panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – az Eszr. 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével - a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni. Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles a hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

### **6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja**

A Szolgáltató a panasz benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon vagy írásban az Előfizető által választott formában. A panaszt a Szolgáltató az ügyfélszám megadásával, illetve az előfizetői adatok hitelességének ellenőrzése után fogadja el.

Ha a panasz bonyolultsága indokolja, a Szolgáltató jogosult, hogy a bejelentés megtételének módjától függetlenül, az általa a legmegfelelőbbnek ítélt formában (írásban vagy e-mailen) tájékoztassa az Előfizetőt panaszával kapcsolatban.

A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes szervezetek elérhetőségeiről, eljárásáról.

E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást tudja nyilvántartásba venni.

Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a panaszbejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

### **6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán**

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a) a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b) a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c) az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

### **6.3.5. Díjreklamáció:**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított bármely díj összegét vitatja (a továbbiakban: díjreklamáció), a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszerén alapuló díj megállapítása helyes és hibátlan volt.

A Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak tartalmát megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt megállapításairól.

E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a díjreklamáció rendezéséig nem jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető díjtartozása miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik.

Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Díjreklamáció rendezésének az időtartam minősül, amíg a vita megoldása a Felek között marad.

Amennyiben bármelyik Fél harmadik felet von be a díjreklamáció rendezésébe, ez az időszak lezárul, s a Felek jogosultak a jelen ÁSZF alapján őket megillető további lehetőségeket igénybe venni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető díjreklamációjának helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.



A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:

- a) nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;
- b) a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki;
- c) jogorvoslati eljárást kezdeményez.

Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – az illetékes bírósághoz fordulni.

Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – a számla teljesítését követő egy éven belül –, és a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembevételével –, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adataira vonatkozó kimutatást.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, illetve az Előfizető kérésének megfelelően elektronikus formában, díjmentesen átadja.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációra a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény adott okot, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az Előfizető számára díjmentesen átadni.

Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

### **6.3.6. Kártérítési igények intézése**

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 időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

## **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

### **6.4.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége**

Jelen ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza. Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

### **6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése:**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amennyiben az a beszélgetés tartalmának maradandó rögzítése céljából szükséges.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint rögzíti, és visszakéreshető módon legalább egy évig megőrzi.

A rögzítés tényéről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyag másolatát a hívó fél kérésére a tárolási időn belül bejelentésenként egy alkalommal

ingyenesen rendelkezésre bocsátja, az erre vonatkozó kérelem beérkezését követő 30 napon belül. Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított. A hangfelvétel visszahallgatását a Szolgáltató külön kérésre Ügyfélszolgálatán is biztosítja.

A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat, a hibabejelentések kivételével, a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

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

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 szolgáltató részére átadja, és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz 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.

#### **6.5.1. Tudakozó hívások:**

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet az Előfizető kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában.

#### **6.5.2. Belföldi és helyi tudakozódás**

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 11800as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevétele az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

#### **6.5.3. Nemzetközi tudakozódás**

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 11811-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevétele az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

#### **6.5.4. Tudakozó Plusz**

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevétele minősül a 11811-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

### **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) feltüntetésére**

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997

Tel: (+36 1) 468 0673

Email: info@nmhh.hu

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztosa**

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198

Tel: (+36 1) 429 8644

E-mail: info@nmhh.hu

**Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyek vonatkozásában a 387/2016.(XII.2.) Korm. sz. rendelet alapján kijelölt**

## **fogyasztóvédelmi hatóságok**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (atovábbiakban: Fgytv.) 43/A. § (1)-(3) bekezdésében, 45/B. §-ában és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 21. § (4) és (5) bekezdésében foglaltak tekintetében a **nemzeti fejlesztési miniszter**:

### **Nemzeti Fejlesztési Minisztérium**

Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1.

Tel.: (+36 1) 795 1700

E-mail: [ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu)

### **További fogyasztóvédelmi ügyekben:**

- az Fgytv. 17. § (5) bekezdésében,
- az Eht. 21. § (1)-(3) bekezdésében,
- az Fgytv. 16/B. §-ában, 17/D. § (2) és (6a) bekezdésében, 29. § (11) bekezdésében, 37/B. §-ában foglaltak,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontjában meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztóvédelmi ügyek,
- az Eht. 21. § (6) bekezdésében foglaltak tekintetében a megyeszékhely szerinti járási hivatal.

Az Fgytv. 17/D. § (8) bekezdésében, 38. § (1)-(3), (7) és (8) bekezdésében, 48. § (3) bekezdésében foglaltak tekintetében a **Pest Megyei Kormányhivatal**:

### **Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Tel.: (+36 1) 328 5812, (+36 1) 485 6957, (+36 1) 485 6926

E-mail: [fogyved.2.fok@pest.gov.hu](mailto:fogyved.2.fok@pest.gov.hu)

### **Egyéb fogyasztóvédelmi előfizetői panaszügyek tekintetében az illetékes járási hivatal.**

Elérhetőségeik: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu)

### **Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1245 Budapest, Pf. 1036

Tel: (06-1) 472 8900

E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

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

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Postacím: 1530 Budapest, Pf. 5

Tel: (+36 1) 391 1400

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

### **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Tel: (+36 76) 501 525

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett

működő független testület.

Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat **Kecskeméti Járásbíróság** kizárólagos illetékességének. (Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 17-19., Tel: (+36 76) 519 519)

## **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, díjsomagok, 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**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, vagy más számítási alapú díjat, vagy díjsomagba tartozó díjat, illetve esetenként egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A díjak magukban foglalják azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A különböző díjak és díjsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat, ún. belépési díjat felszámítani.

A szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott, az Előfizető egyértelmű ráutaló magatartásával igénybe vett szolgáltatások kivételével – nem jogosult az Előfizetőtől semmiféle díjat vagy más ellenszolgáltatást követelni, ha számára olyan szolgáltatást vagy berendezést, eszközt értékesített, amelyet az Előfizető nem rendelt meg.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az Eszr. 17. § (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

### **7.1.1. A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása**

A Szolgáltató a különböző díjak mértékét és a díjsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok után fizetendő összegeket, valamint a kedvezményeket a jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között és feltételekkel jogosult módosítani az Előfizetői Szerződés módosítására vonatkozó, 12. Fejezetben meghatározott általános szabályok szerint, az alábbi eltérésekkel.

A Szolgáltató biztosítja a határozott időtartamú szerződéssel nem rendelkező Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt a szabad díj- illetve szolgáltatáscsomag váltást. A felfelé történő módosítás mindig díjmentesen, lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen, minden további módosításért az Előfizető a jelen ÁSZF A. Mellékleteiben meghatározott díjat köteles fizetni.

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díj- illetve szolgáltatáscsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben történik.

A választott díj- illetve szolgáltatáscsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díj- illetve szolgáltatáscsomag aktiválásának napjától teljesíti.

A díjtartozással rendelkező Előfizetők díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjtartozás rendezéséig kizárja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekhez kötheti.

A díj- illetve szolgáltatáscsomagok igénybevétele határozott időtartamú szerződések megkötéséhez is köthető.

Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Előfizető magasabb havidíjú csomagra bármikor módosíthat, alacsonyabb havidíjú csomagra pedig akkor módosíthat a határozott idő lejártá előtt, ha a csomagmódosítással egyidejűleg a szerződés fennállta alatt igénybe vett, a határozott időtartamra tekintettel nyújtott díjkezdményeket a Szolgáltatónak megfizeti.

### **7.1.2. Az előfizetési díj**

A szolgáltatások díját a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amennyiben a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények azt indokolják.

### **7.1.3. Számlázási időszak**

A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A Szolgáltató egyes szolgáltatási területein üzletpolitikai okokból ettől eltérő előrefizetési rendszert működtethet.

A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap).

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. Üzleti előfizetői szerződés ettől eltérően rendelkezhet.

A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

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

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

A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja ki.

### **7.1.4 A számla tartalma**

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlában külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg.

Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet, illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlában egyértelműen és külön feltünteti.

Az olyan, internet-hozzáférési szolgáltatást más szolgáltatással együtt tartalmazó előfizetői szerződés esetén - ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással csomagban értékesíti -, amelyben az internet-hozzáférési szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a szolgáltató köteles a számlán és a számlamellékletben az internet-hozzáférési szolgáltatás díját - ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltüntetni.

### **7.1.5. A számlával összefüggő további rendelkezések**

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem.

Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlában jelenik meg.

### **7.1.6. A számlázás integritása**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik.

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

### **7.1.7. A díjkiegyenlítés határideje**

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltüntetett befizetési határidő. A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül.

### **7.1.8. Késedelmi kamat**

A szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkorai törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg. A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

### **7.1.9. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben**

A szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.

A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.

Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendeltén az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

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

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül érkeztetheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a) a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- b) az Ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel.

Postai készpénz-átutalási megbízással történő fizetés választását kivéve a Szolgáltató díjkezdvezményt biztosíthat.

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízással), azzal, hogy két egymást követő sikertelen beszédési kísérlet esetén a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
- b) az Előfizető részéről banki átutalással, bankkártyás fizetéssel az ügyfélszolgálati pontokon.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.

Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a) kamat
- b) alapszolgáltatás;
- c) kiegészítő szolgáltatások;
- d) régebben lejárt tartozás;
- e) azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;

f) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

### **7.3.A kártérítési eljárás szabályai**

A kártérítési eljárás szabályait jelen ÁSZF 6.3.6. pontja tartalmazza.

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

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

#### ***7.4.1. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségeinek esetei:***

a) az Eszr. 7. § (1) bekezdésben meghatározott, vagy az Eszr. 7. § (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr. 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (ÁSZF 2.1.1.12.);

b) amennyiben az Eszr. 7. § (1) bekezdésben meghatározott, vagy az Eszr. 7. § (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr. 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja 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 az előfizetői szerződés megszűnéséig jelen ÁSZF 7.4.1. bekezdés a) pontja szerinti kötbér felét köteles megfizetni (ÁSZF 2.1.1.13.);

c) 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 (ÁSZF 12.2.2.);

d) áthelyezés esetén az Eszr. 15. § (2) bekezdés a) pontja szerint meghatározott, vagy a b) pontjában a szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada (ÁSZF 12.2.1);

e) a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján 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 (ÁSZF 5.2.3.);

f) hibaelhárító eljárással kapcsolatban az Eszr. 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, illetve a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra (ÁSZF 6.1.2., 7.4.2.);

g) 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 (ÁSZF 4.1.2.).

#### ***7.4.2. Kötbér a hibaelhárító eljárással összefüggésben***

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) az Eszr. 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### ***7.4.3. A kötbér mértéke, a kötbérfizetés módjai***

A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese a 7.4.1. bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese a 7.4.1. bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

c) nyolcszorosa a 7.4.1. bekezdés b) pontja szerinti esetben, 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.

A szolgáltatót 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 kötbérfizetési kötelezettség 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.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a) a hibát nem a jelen ÁSZF-ben szabályozott módon jelentették be;
- b) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d) a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e) a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.

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

### **8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

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 igénybevétele 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.



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.

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 számlalevéllel 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 számátadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

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 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.

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 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 készülékekhez 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.

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékekhez 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 az 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.

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 szabaddá váló 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.

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.

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 átterhelheti.

## **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 9.3. és a 9.4. pont kivételével - 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.

9.3. 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 részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

9.4. Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik készülékvásárlás.

9.5. 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).

9.6. A 9.3. bekezdés 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.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

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

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

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizető 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.

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.

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

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 számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

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.

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

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.

Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, legfeljebb két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

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

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.

A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.

Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.

### **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 joga az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására**

12.1.1.1. A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et csak az elektronikus hírközlési jogszabályok, valamint a jelen ÁSZF keretei között, az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben 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) a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja – így különösen új hírközlési jogszabály hatályba lépése, illetve a meglévő módosulása, továbbá a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak változása, valamint a Szolgáltató tevékenységét felügyelő, ellenőrző hatóságok kötelező erejű döntései;
- c) a módosítást 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.

12.1.1.2. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében a 12.1.1.1. bekezdés c) pontja 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 meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató a 12.1.1.1. bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

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.

12.1.1.3. 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.

12.1.1.4. Jelen ÁSZF B. melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek 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.

### **12.1.2. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre**

A Szolgáltató a lényeges módosítások esetkörén kívül az alábbi egyoldalú szerződésmódosítási eseteket ismeri el és alkalmazza:

- a) az ÁSZF szövegének kisebb mértékű módosítása, pontosítása, mely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, illetve a minőségi célértékek meghatározását, valamint az Előfizetők jogait és kötelezettségeit;
- b) új szolgáltatások, illetve szolgáltatás csomagok bevezetése az Előfizetői igények szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
- c) új technológiák megjelenése, illetve bevezetése;
- d) a módosítás kizárólag az Előfizetők számára kedvezőbb rendelkezéseket tartalmaz.

### **12.1.3. Lényeges módosítás**

Lényeges módosításnak minősülhet különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

A fenti feltételek fennállása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének díjait, illetve a kapcsolódó díjakat is egyoldalúan módosítani.

### **12.1.4. Kisebbs mértékű módosítás**

Kisebbs mértékű változásnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés szerkezetét, illetve szövegezését kívánja minimális mértékben megváltoztatni vagy pontosítani, annak egyértelműbbé, világosabbá tételével, átfogalmazásával, az esetleges elírások javításával, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtásával, valamint a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítésével.

### **12.1.5. Az Előfizető értesítése a módosításokról**

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF, valamint az előfizetői szerződés módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti számlalevélen vagy jogszabályban meghatározott egyéb módon az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az módosított rendelkezéseire;

b) a módosítások lényegének rövid leírása, összefoglalása;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;

d) a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;

e) díjmódosítás esetén – ideértve, ha a díjban foglalt szolgáltatás mennyisége csökken – a módosított szolgáltatási díj pontos összege, valamint a változás összege, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok módosítása esetén - ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;

f) a módosítás indokolása;

g) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatás.

A Szolgáltató nem köteles az előzetes 30 napos értesítést alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, valamint ha a módosítás csak kisebb mértékű, illetve az Ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén. Az Előfizető ilyen esetekben nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén egyébként őt megillető azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

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.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

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.

#### **12.1.6. Az Előfizetőt megillető jogok a szerződés egyoldalú módosítása esetén**

Amennyiben 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.

Az előfizető nem jogosult az azonnali hatályú felmondás alkalmazására, ha módosítás

a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az a-b. pontok fennállását a szolgáltatónak kell bizonyítani.

#### **12.1.7. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben a módosítást, illetve a módosított ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül visszavonhatja ajánlatát, illetve elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől.

#### **12.1.8. A nyilatkozattétel elmulasztása**

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőlegesen magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú

szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fenti esetkörbe nem tartozó szerződésmódosításról, de a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy részéről ez a ráutaló magatartás a módosítások elfogadását jelenti, kivéve az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (az Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás esetét, és amennyiben a ráutaló magatartással történő elfogadást az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor a Felek nem zárták ki.

#### **12.1.9. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása**

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatás csomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Vita esetén azt a Felet terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról a másik Felet a megfelelő módon, időpontban és tartalommal értesítette, amelyik a módosítást kezdeményezte, illetve a módosítási viszont-ajánlatot tette.

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

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását szóban, illetve az erre szolgáló formanyomtatványon írásban kérheti a Szolgáltatótól.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is –, illetve ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti.

A Szolgáltató minden esetben 30 napon belül válaszol az Előfizető módosítási javaslatára és vagy kifejezetten elfogadja azt, vagy elutasítja. A Szolgáltató esetleges hallgatása semmi esetben sem minősül az Előfizető által tett módosítási javaslat ráutaló magatartással történő elfogadásának.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszont-ajánlatot tegyen. Amennyiben az Előfizető e viszont-ajánlatra nem reagál, a szerződés módosítása nem jön létre, a Felek között az eredeti Előfizetői Szerződés marad hatályban.

Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatás csomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

#### **12.2.1. Az áthelyezés**

Áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

A szolgáltató az előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott. A szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az 5.2.1.1. c) pont szerinti díjtarozása áll fenn.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy:

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben 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 díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtarozása miatt elutasítja.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a Szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózattal bír. Ennek hiányában a Szolgáltató az áthelyezési kérelemben foglaltaknak nem köteles eleget tenni.

A Szolgáltató az igény műszaki teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, valamint az Előfizető áthelyezéssel kapcsolatos tájékoztatását az igény Szolgáltatóhoz való hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül végzi el. Az áthelyezési kérelemben foglaltak teljesíthetőségéről, a teljesítés tervezett időpontjáról, a teljesítés díjáról és az esetleges többlet költségekről a Szolgáltató a kérelem beérkezését követő legkésőbb 15 napon belül értesíti az Előfizetőt.

Az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A díj mértékét a jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

Ha az új szolgáltatás hozzáférési ponton a Szolgáltató rendelkezik ugyan a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózati feltételekkel, ám a kábel kapcsolat az Előfizető ingatlanában nincsen kiépítve, úgy az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábelcsatlakozás kiépítéséért járó díjat is köteles a Szolgáltatónak megfizetni az áthelyezés teljesítéséhez.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtarozása áll fenn, vagy a szolgáltatás korlátozására került sor és az Előfizető a korlátozás okát a kérelem előterjesztésével egyidejűleg nem szüntette meg.

Amennyiben az új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, vagy azokat a Szolgáltató 15 napon belül nem tudja biztosítani, illetve ha a Szolgáltató adott területen az áthelyezési kérelem benyújtásának idejében nem rendelkezik hálózattal, de a Szolgáltató adott területre hálózat fejlesztést tervez, úgy vállalhatja a kérelemben foglaltak teljesítését, ha az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napon belül képes az abban foglaltaknak eleget tenni. Ebben az esetben az áthelyezési igény befogadásáról szóló tájékoztatóban az Előfizetőt tájékoztatni kell arról – év, hónap, nap pontossággal – hogy az áthelyezést Szolgáltató mikor lesz képes teljesíteni.

Amennyiben az új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek biztosítása a 90 napot meghaladja a Felek Hálózatfejlesztési szerződést is köthetnek. Amennyiben ilyen esetben a tervezett hálózat fejlesztésre mégsem kerül sor a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles, hacsak a Felek máshogy nem állapodtak meg.

Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartásba vett áthelyezési kérelmét visszavonja és az eredeti előfizetői hozzáférési pont ismételt beüzemelését kéri, a Szolgáltató a kérést csak akkor teljesíti, ha az Előfizető megfizeti a létesítési díjakat, valamint az esetleges szerelési költségeket.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további



jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

### **12.2.2. Az átírás**

Átírás: Az előfizetői szerződésnek az előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

A szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni. A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az egyedi előfizetői szerződést.

Az átírás további feltétele, hogy az új Igénylő az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, és az Igénylő vagy a korábbi Előfizető az esetleges díjhátralékot rendezzi, továbbá, ha az új Igénylőnek korábbi vagy még élő szolgáltatásból eredő díjhátraléka nincs. A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget.

A Szolgáltató az átírásért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. E díj mértékét a jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

Ha az átírásra az Előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás következtében kerül sor, a Szolgáltató belépési díjat nem számít fel.

A teljesítési határidő a minden formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. A kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

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

### **12.3.1. A szolgáltatói megszakítás általános szabályai**

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos megszakítási idővel megszakítani. A megszakítás történhet írásban, az Előfizetőnek címzett tértivevényes levélben, illetve – ha ehhez az Előfizető hozzájárult – az Előfizető közvetlen értesítésével (email-en) is.

A megszakításnak tartalmaznia kell:

- a) a megszakítás indokát;
- b) megszakítási időt és annak kiszámítási módját;
- c) ha a megszakítás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről – így különösen arról, hogy amennyiben az Előfizető a megszakításra okot adó körülményt a megszakítási idő alatt megszünteti, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszakítását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

Ha a Szolgáltató által küldött megszakítást tartalmazó email-re nem érkezik visszaigazolás vagy válasz, illetve az email kézbesítése nem lehetséges, mert a megadott email cím nem létezik, illetve nem az Előfizető a használója, úgy a Szolgáltató a megszakítást írásban kísérli meg eljuttatni az Előfizetőhöz.

A Szolgáltató általi megszakítás esetén a megszakítási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatásokat korlátozni, ha annak feltételei fennállnak.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a megszakításnak, amennyiben annak feltételei továbbra is fennállnak.

### **12.3.2. Szolgáltatói megszakítás az Előfizető díjtartozása esetén**

A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos megszakítási idővel megszakíthatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató megszakítani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás megszüntetését 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 esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

A felmondás tartalmára a rendes felmondásra vonatkozó szabályok az irányadók.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői 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 összecsúszását 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 esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

### **12.3.3. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén**

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést 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 egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:

- a) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megrongálja;
- b) illetve ha nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy a Hivatalos szerelő számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az ingatlanra belépjen;
- c) valamint, ha a szolgáltatás igénybe vételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtésére irányuló cselekményt végez.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a felmondást és jogkövetkezményeit az Előfizető valamennyi előfizetését érintően egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

### **12.3.4. Díj-visszatérítési kötelezettség az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tartozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képző eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képző eszközöket nem vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, vagy a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult kártérítési igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén a belépési díjat, illetve a létesítéshez kapcsolódó egyéb díjakat nem téríti vissza.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

### **12.4. Az előfizető általi szerződésszegés esetén, feltételei**

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.

#### **12.4.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása**

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban, saját kezű aláírásával ellátva. A szerződés megszűnésének napja a felmondás Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napja. A felmondás akkor hatályosul, ha az Előfizető számlatartozással nem rendelkezik. A szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az az Előfizető egyértelmű azonosítására alkalmas.

Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva.

Ettől eltérően a Felek megállapodhatnak abban is, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. 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 megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató ilyen esetben e határnapon szünteti meg a szolgáltatást.

Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

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.

#### **12.4.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés felmondása**

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a szolgáltató 12.3.2. és 12.3.3. bekezdése, illetve az Eht. 134. § (13) bekezdése szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

E kedvezmények díját a Szolgáltató nem jogosult követelni, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést azért mondja fel, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú szerződés hatálya alatt a szolgáltatás szüneteltetését is kérte, úgy az Előfizető általi felmondás esetén a határozott időtartamú szerződéssel érintett időtartam számításánál azt az időtartamot veszi figyelembe a Szolgáltató, amely alatt az Előfizető ténylegesen igénybe vette a szolgáltatást. Egyéb esetekben a teljes időtartam figyelembe vételre kerül.

A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt (igénybe vett kedvezmények felszámítása) nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

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 az Eszr. 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt az Eszr. 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

A határozott idejű előfizetői szerződésnek az a)-e) pontban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató

szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

Nem alakul át a határozott idejű szerződés határozatlan idejűvé, ha

a) ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) a kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy

c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

### **12.4.3. Elállási jog**

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.

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

Az előfizetői szerződés megszűnik a fenti eseteken túl:

- a) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken az előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal. Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a bekezdés szerinti nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.
- b) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a megfelelő dokumentumokkal történt igazolás után, annak benyújtásának napján,
- c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- d) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- e) 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.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése 15 napon belül az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a jelen ÁSZF 2.1.1.11. bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Ha a szolgáltató az Eszr. 7. § (1) bekezdésben meghatározott, vagy az Eszr. 7. § (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr. 5. § (1) bekezdés b)-c) 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.

#### **12.5.1. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép.

A fentiekől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

- a) 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, vagy
- b) a 9.4. pont szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek 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 dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

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.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi díjtartozását maradéktalanul rendezni. Az Előfizető ezen kívül köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (például: telefon adapter, set-top-box, kábelmodem stb.), illetve a számára a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az Ügyfélszolgálaton visszaszolgáltatni a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a Szolgáltató kártérítési díjat számolhat fel az eszközök értéke alapján.

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

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

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.

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, fizetéseképtelen állapotáról.

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.

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, vezeték) elhelyezzen.

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

Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes és elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 13.4. pont szerint.

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

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, Berendezést rendeltetésszerűen használni. A Szolgáltató jogosult ezen rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni.

A rendeltetésszerű használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

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

#### **eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Amennyiben az Előfizető elhunyt, jelen bejelentési kötelezettség az örökösöket terheli.

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

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.

## **16. Fogalmak**

a) berendezés, eszköz: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, szolgáltatások igénybevételehez szükséges eszközök összessége;

b) egyedi előfizetői szerződés: a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi, kizárólagosan az érintett Előfizetőre

vonatkozó megállapodás;

c) egyéni előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást és köt Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval. Illetve az a kis- és középvállalkozás, mely az Egyedi Előfizetői Szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül, egyéni előfizetőként veszi igénybe;

d) előfizetői hozzáférési pont: Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása után a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és más hálózati funkciókat vehet igénybe. Ez a pont egyúttal a Szolgáltatónak a szolgáltatásért viselt felelősségi átadási pontja is;

e) 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;

f) 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 igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

g) hivatalos szerelő: A Szolgáltató által a szolgáltatás létesítésével, ellenőrzésével, javításával megbízott személy, aki e minőségét az Előfizető felé a Szolgáltatótól kapott megbízó levél felmutatásával kérésre köteles igazolni;

h) igénylő: Szerződéskötési szándékkal a Szolgáltatónál jelentkező természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság;

i) kijelölt képviselő: A Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő;

j) tartós adathordozó: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze;

k) 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;

l) üzleti, intézményi előfizető: Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, hogy az előfizetői szolgáltatásokat nem Egyéni, hanem Üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni; illetve a jogi személy, vagy a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

m) Nem előnyös módosítás: Nem tekinthető az előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

n) Nem adminisztratív módosítás: Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

## A Melléklet

### A/1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

#### 1. Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP)

A VoIP szolgáltatás Internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az Előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítást tesz lehetővé.

Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

Az Internet alapú telefonszolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás. 64.20.16.3 Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás- hozzáférési ponttal (szélessávú Internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel, melyet igény esetén a Szolgáltató biztosít. (részletszabályokat a Szolgáltató 1,A melléklete tartalmazza)

#### 2. Telefon szolgáltatás közvetítő előválasztás útján (CPS)

A szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy helyi/országon belüli távolsági hívásokat és/vagy mobil rádiótelefon hálózatokba irányuló és/vagy nemzetközi hívásokat kezdeményezzen. A Szolgáltató a távbeszélő szolgáltatást távbeszélő hálózattal rendelkező elektronikus hírközlési társszolgáltatóval kötött szerződése alapján biztosítja közvetítő-előválasztás szolgáltatás keretében.

A Szolgáltató, mint közvetítő Szolgáltató által nyújtott közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a következő hívásokra – az alábbi kombinációkban - jogosult egyidejűleg:

- Csak helyi irányban
- Belföldi távolsági és mobil irányokba együttesen
- Helyi, Belföldi távolsági és mobil irányokba együttesen
- Csak nemzetközi hívásirányban
- Helyi és nemzetközi irányokba együttesen
- Belföldi távolsági, mobil és nemzetközi irányokba együttesen
- Helyi, Belföldi távolsági/mobil és nemzetközi irányokba együttesen

Közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető hívásai előtt közvetítőválasztó előtétet nem tárcsáz, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki változtatást az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató hajtja végre.

A Szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatásokon kívüli valamennyi egyéb, az Előfizető által kezdeményezett hívást az Előfizető részére a Szolgáltató továbbítja, végződteti és számlázza.

Amennyiben az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési Szolgáltatón kívül más elektronikus hírközlési Szolgáltatóval is fennáll előfizetői szerződése, úgy az Előfizető köteles erről a Szolgáltatót az EESZ megkötésekor tájékoztatni.

A Szolgáltatót, mint közvetítő Szolgáltatót az alábbi telefonszolgáltatók előfizetői jogosultak választani:

- a.) Magyar Telekom Nyrt.
- b.) UPC Magyarország Kft.
- c.) Invitel Távközlési Zrt.

Amennyiben az Előfizető a belföldi és/vagy nemzetközi hívásaihoz a Szolgáltatót választja közvetítő Szolgáltatóként, úgy e tekintetben módosul az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatójával megkötött előfizetői szerződése.



Az adott szolgáltatás viszonylatában az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a Szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra Előfizetői Szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződteséről.

Szolgáltató a Távbeszélő Szolgáltatást harmadik személy távbeszélő hálózattal rendelkező Szolgáltatóval, mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja Szolgáltató Előválasztás Szolgáltatás keretében.

#### Hívástípusok

- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- Távolsági vagy belföldi hívás : a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

### 3. Speciális és egyéb kategóriájú hívások

#### Négyjegyű számok

A Szolgáltató – más Társzolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a hívott Szolgáltató által meghatározott díjak szerint.

#### Belföldi zöld szám

A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

#### Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését:

- a mentők: (104),
- a tűzoltóság: (105),
- a rendőrség: (107),
- az egységes segélyhívó (112) A segélykérő hívás díjmentes.

#### Emelt díjas hívások

##### 06-90-es emelt díjas szolgáltatás

A 06-90-es emelt díjas hívás egy belföldi emeltdíjas szám szolgáltatás, mely lehetővé teszi előfizetői számára, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszélő hálózaton keresztül.

A 90-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak minősülnek.

A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

Díjazás: A szolgáltatást igénybe vevő hívások a hívók felé emelt tarifával kerülnek kiszámlázásra, amely naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől függetlenül azonos mértékű. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

##### 06-91-es emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás

A 91-es emelt díjas megkülönböztetett hívás egy belföldi, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely a hívó fél számára lehetővé teszi a telefonhálózatból olyan információs, illetve tartalomszolgáltatások elérését, amelyek hívása - a szolgáltatott tartalomra, illetőleg a hívás mérsékelt díjára tekintettel - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2.

számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Helytől független telefonszámok hívás a szolgáltatás (21-es számok hívása)

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontra végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe. A 21-es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.

Tudakozó hívások

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 11800-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi el fizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 11811-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 11811-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Hívás időszakok

Szolgáltató megkülönböztet csúcsideőszakot és csúcsideőn kívüli időszakot.

Nappali időszak (csúcsideőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 7 és 18 óra között.

Kedvezményes időszak (csúcsideőn kívül): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 18 és 7 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munka-szüneti napokon 0 és 24 óra között.

A Szolgáltató speciális akciók keretében a fenti időszakoktól eltérhet.

Hívásrészletező

A Szolgáltató az Előfizető erre irányuló megrendelése alapján, az Előfizető részére kiállított számlában az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelően a kötelezően feltüntetendő adatoknál részletesebb hívásrészletezőt is köteles kiadni.

A hívásrészletező megrendelése történhet eseti vagy rendszeres jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig. A kimutatásban igényelhető legkisebb időegység egy hónap.

A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és Szolgáltatóként a következőket kell tartalmaznia:

- a) hívott száma,
- b) a hívás kezdő időpontja,
- c) a hívás időtartama,
- d) a hívásegység díja,

e) a hívás díja.

A Szolgáltató a hívásrészletezőt az Általános Szerződési Feltételekben szabályozottak szerint adja át az Előfizetőnek. A hívásrészletezőt a Szolgáltató az Előfizető megrendelése szerint, elektronikus vagy nyomtatott formában adja ki. Az elektronikus hívásrészletezőt az Előfizető által megadott e-mail címre teljesíti a Szolgáltató. Ebben az esetben az Internetes SMTP transzfer megkezdésétől (levél elküldésétől) számítva nem vállal felelősséget a Szolgáltató az Előfizetőnek a hívásrészletezésben szereplő személyes adatainak biztonságáért. Postai úton kézbesített hívásrészletezőt a Szolgáltató az Előfizető által a szerződés megkötésekor megjelölt postázási címre küldi meg. A papír alapú hívásrészletező megküldése díjköteles, díjtételeit az Általános Szerződési Feltételek 2/B melléklete tartalmazza.

A hívásrészletező igénylésének szabályait az Általános Szerződési Feltételek 7.1.7 pontja szabályozza

Eseti hívásrészletező elkészítésének időtartama legfeljebb a megrendeléstől számított egy hét, a rendszeres hívásrészletezőt, pedig a Szolgáltató a távbeszélő számlával együtt küldi meg az Előfizető részére.

**A/2. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:**

- (a) telefonközpont üzemeltetés;
- (b) telefonközpont felügyelet.

**A/3. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területei**

<b>Település</b>	<b>Település</b>
Apostag	Ladánybene
Árpádhalom	Mesterszállás
Besenyszög	Mezőhék
Csanytelek	Mezőtúr
Csataszög	Mindszent
Csongrád	Nagymágocs
Csömend	Nagyrév
Derekegyház	Nagytőke
Dunaegyháza	Öcsöd
Dunavecse	Pusztakovácsi
Eperjes	Solt
Fábiánsebestyén	Szabadszállás
Felgyő	Szalkszentmárton
Felsőlajos	Szécsény
Főnyed	Szegvár
Hosszúvíz	Szentes
Hunyadfalva	Szőkedencs
Kecskemét	Tapsony
Kerekegyháza	Táska
Kétpó	Tass
Kunadacs	Tiszainoka
Kunbaracs	Tizsakürt
Kunpeszér	Tömörkény
Kunszentmárton	Újsolt
Kunszentmiklós	Varsány

**A/4. A szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet szerint**

**Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei**

**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei**

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	65 %

**Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: 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./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: 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 hibabehatóró eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (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 hozzáférésekről 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 kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

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

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (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 nevezzük, 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 csoportosító 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./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, Mbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére garantál.

Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése:

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábel modem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel kerül elvégzésre és a program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

## A/5. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

Szolgáltatás	Egyszeri díj	Havi díj
Titkos szám	500 Ft	nincs
Rejtett szám	nincs	nincs
Részletes számla egyszeri	500 Ft	nincs
Részletes számla rendszeres	nincs	nincs
Különleges telefonszám	50.000 Ft	10.000 Ft
Ügyfél által választott szám	10.000 Ft	3.750 Ft
Telefon előfizető aktiválási díj	10.000 Ft	nincs
Belépési (telepítési vagy hozzáférési pont létesítési) díj	25.000 Ft	
Értéknövelt szolgáltatások	Egyszeri díj	Havi díj
Hívószámjelzés (bejövő)	nincs	nincs
Hívástiltás (nemzetközi)	nincs	500 Ft
Hívástiltás (premium)	nincs	500 Ft
Hívásátirányítás, ha foglalt	nincs	312,5 Ft
Hívásátirányítás, ha nincs válasz	nincs	312,5 Ft
Minden hívás átirányítása	nincs	312,5 Ft
Hívástiltás (minden kimenő)	nincs	312,5 Ft
Kimenő hívószámtiltás	nincs	nincs

### Eseti díjak

Hálózatfejlesztési díj	ajánlat szerint
Plusz hozzáférési pont kiépítése	ajánlat szerint
Áthelyezési díj	20.000 Ft
Elállási díj	5.000 Ft
Kiszállási díj	10.000 Ft
	+ 6.500 Ft/ minden megkezdett óra az első órát követően
Adminisztrációs díj	800 Ft
Szüneteltetési díj	havi díj 20%-a
Visszakapcsolási díj – díjtarozás miatt történt korlátozás után	3.500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati (bérleti) díja	ajánlat alapján
Csomagmódosítási díj	2.500 Ft
Számlamásolat díja	500 Ft/db
Kiegészítő létesítési, szerelési díj	ajánlat alapján
Fizetési felszólítás eljárási díja	
I. Fizetési felszólítás díja (ajánlott levélben)	1.270 Ft
II. Fizetési felszólítás és felmondó díja (ajánlott + tértivevényes levélben)	1.650 Ft
Túlfizetés visszautalása bankszámlára	500 Ft

### Előfizetői végpont létesítésével kapcsolatosan folyamatosan fizetendő díjak:

Abban az esetben, ha az előfizetői végpont létesítéséhez korábban nem használt, más szolgáltató tulajdonában levő oszlop bérlete szükséges, akkor szolgáltató jogosult az oszlop bérletének előfizető általi megtérítésére. Ennek mértéke: 700 Ft/hó/oszlop.



## A/6. Szolgáltatások havi díja

Lehel telefoncsomag		
	Nettó	Bruttó
Havi díja	1071 Ft	1360 Ft

Számlázás alapja	PERC alapú számlázás
------------------	----------------------

	Csúcsidőszak munkanapokon 07 és 18 óra között			Kedvezményes időszak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)		
	Nettó		Bruttó	Nettó		Bruttó
Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)	3,93		4,99	3,93		4,99
<b>Percdíjak</b>						
	Vezetékes hívások Ft/perc			Vezetékes hívások Ft/perc		
Hálózaton belüli hívás	0		0	0		0
Helyi hívás	7,09		9	3,54		4,5
Helyközi hívás	7,09		9	3,54		4,5
Távolsági hívás	12,28		15,6	7,09		9
	Mobil-hívások			Mobil-hívások		
T-Mobile	46,3		58,8	27,4		34,8
Telenor Zrt.	46,3		58,8	27,4		34,8
Vodafone	46,3		58,8	27,4		34,8

Nemzetközi hívások	Azonos minden időszakban	Audiotex Ft/másodperc	Azonos minden időszakban
Zone-1	28,00	06-90-180-def	120,00
Zone-2	45,00	06-90-181-def	120,00
Zone-3	50,00	06-90-182-def	120,00
Zone-4	60,00	06-90-183-def	180,00
Zone-5	80,00	06-90-184-def	180,00
Zone-6	100,00	06-90-185-def	180,00
Zone-7	120,00	06-90-186-def	240,00
Zone-8	140,00	06-90-187-def	240,00
Zone-9	180,00	06-90-188-def	360,00
Zone-10	260,00	06-90-189-def	360,00
Zone-11	640,00		
SAT	Azonos minden időszakban	Speciális	Azonos minden időszakban
SAT 1	1300,00	197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)	125,00
SAT 2	2200,00	198 (belföldi tudakozó, Ft/db)	66,00
SAT 3	2750,00	199 (nemzetközi tudakozó)	160,00
Audiofix Ft/db	Azonos minden időszakban	112, 104, 105, 107	ingyenes
06-81-180-def	88,00		
06-81-181-def	120,00		
06-81-182-def	160,00		
06-81-183-def	240,00		
06-81-184-def	400,00		
06-81-185-def	600,00		
06-81-186-def	900,00		
06-81-187-def	1500,00		
06-81-188-def	3000,00		
06-81-189-def	4000,00		

Botond telefoncsomag		
	Nettó	Bruttó
Havi díja	1646 Ft	2090 Ft

PERC alapú számlázás

	Csúcsidőszak munkanapokon 07 és 18 óra között		Kedvezményes időszak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)		
	Nettó		Bruttó	Nettó	Bruttó
Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)	0,00		0,00	0,00	0,00
<b>Percdíjak</b>					
<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>			<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>		
Hálózaton belüli hívás	0,00		0,00	0,00	0,00
Helyi hívás	5,67		<b>7,20</b>	3,31	<b>4,20</b>
Helyközi hívás	5,67		<b>7,20</b>	3,31	<b>4,20</b>
Távolsági hívás	11,34		<b>14,40</b>	6,62	<b>8,40</b>
<i>Mobil-hívások</i>			<i>Mobil-hívások</i>		
T-Mobile	43,94		<b>55,80</b>	26,7	<b>33,90</b>
Telenor Zrt.	43,94		<b>55,80</b>	26,7	<b>33,90</b>
Vodafone	43,94		<b>55,80</b>	26,7	<b>33,90</b>

Nemzetközi hívások	Azonos minden időszakban	Audiotex Ft/másodperc	Azonos minden időszakban
Zone-1	<b>28,00</b>	06-90-180-def	<b>120,00</b>
Zone-2	<b>45,00</b>	06-90-181-def	<b>120,00</b>
Zone-3	<b>50,00</b>	06-90-182-def	<b>120,00</b>
Zone-4	<b>60,00</b>	06-90-183-def	<b>180,00</b>
Zone-5	<b>80,00</b>	06-90-184-def	<b>180,00</b>
Zone-6	<b>100,00</b>	06-90-185-def	<b>180,00</b>
Zone-7	<b>120,00</b>	06-90-186-def	<b>240,00</b>
Zone-8	<b>140,00</b>	06-90-187-def	<b>240,00</b>
Zone-9	<b>180,00</b>	06-90-188-def	<b>360,00</b>
Zone-10	<b>260,00</b>	06-90-189-def	<b>360,00</b>
Zone-11	<b>640,00</b>		
SAT	Azonos minden időszakban	Speciális	Azonos minden időszakban
SAT 1	<b>1300,00</b>	197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)	<b>125,00</b>
SAT 2	<b>2200,00</b>	198 (belföldi tudakozó, Ft/db)	<b>66,00</b>
SAT 3	<b>2750,00</b>	199 (nemzetközi tudakozó)	<b>160,00</b>
Audiofix Ft/db	Azonos minden időszakban	112, 104, 105, 107	ingyenes
06-81-180-def	<b>88,00</b>		
06-81-181-def	<b>120,00</b>		
06-81-182-def	<b>160,00</b>		
06-81-183-def	<b>240,00</b>		
06-81-184-def	<b>400,00</b>		
06-81-185-def	<b>600,00</b>		
06-81-186-def	<b>900,00</b>		
06-81-187-def	<b>1500,00</b>		
06-81-188-def	<b>3000,00</b>		
06-81-189-def	<b>4000,00</b>		

**Botond Plusz telefonsomag**

	Nettó	Bruttó
Havi díja	2039 Ft	<b>2590 Ft</b>

**Számlázás alapja**

MÁSODPERC alapú számlázás

	Csúcsidőszak munkanapokon 07 és 18 óra között	Kedvezményes időszak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra

			között)	
	Nettó		Nettó	Bruttó
Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)	3,93		3,93	4,99
<b>Percdíjak</b>				
Vezetékes hívások Ft/perc			Vezetékes hívások Ft/perc	
Hálózaton belüli hívás	0,00		0	0
Helyi hívás	5,67		3,31	4,20
Helyközi hívás	5,67		3,31	4,20
Távolsági hívás	11,34		6,62	8,40
Mobil-hívások			Mobil-hívások	
T-Mobile	43,94		26,7	33,90
Telenor Zrt.	43,94		26,7	33,90
Vodafone	43,94		26,7	33,90

Nemzetközi hívások	Azonos minden időszakban	Audiotex Ft/másodperc	Azonos minden időszakban
Zone-1	28,00	06-90-180-def	120,00
Zone-2	45,00	06-90-181-def	120,00
Zone-3	50,00	06-90-182-def	120,00
Zone-4	60,00	06-90-183-def	180,00
Zone-5	80,00	06-90-184-def	180,00
Zone-6	100,00	06-90-185-def	180,00
Zone-7	120,00	06-90-186-def	240,00
Zone-8	140,00	06-90-187-def	240,00
Zone-9	180,00	06-90-188-def	360,00
Zone-10	260,00	06-90-189-def	360,00
Zone-11	640,00		
<b>SAT</b>	Azonos minden időszakban	<b>Speciális</b>	Azonos minden időszakban
SAT 1	1300,00	197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)	125,00
SAT 2	2200,00	198 (belföldi tudakozó, Ft/db)	66,00
SAT 3	2750,00	199 (nemzetközi tudakozó)	160,00
<b>Audiofix Ft/db</b>	Azonos minden időszakban	112, 104, 105, 107	<b>ingyenes</b>
06-81-180-def	88,00		
06-81-181-def	120,00		
06-81-182-def	160,00		
06-81-183-def	240,00		
06-81-184-def	400,00		
06-81-185-def	600,00		
06-81-186-def	900,00		
06-81-187-def	1500,00		
06-81-188-def	3000,00		
06-81-189-def	4000,00		

FTTH/GPON rendszerű optikai hálózaton, internetszolgáltatás mellé igénybe vehető telefon szolgáltatás:

PON-TEL telefoncsomag	
Havi díj 1 éves határozott idejű szerződés esetén (bruttó)	690 Ft
Havi díj határozatlan idejű szerződés esetén (bruttó)	830 Ft

<b>Számlázás alapja</b>	Másodperc alapú
-------------------------	-----------------

Percdíjak (bruttó)	
Magyarországi vezetékes számok hívása	10 Ft/perc
Magyarországi mobil számok hívása	20 Ft/perc
Kapcsolás díj minden hívásirányban	0 Ft

<b>Nemzetközi hívások</b>	Azonos minden időszakban	<b>Audiotex Ft/másodperc</b>	Azonos minden időszakban
Zone-1	<b>28,00</b>	06-90-180-def	<b>120,00</b>
Zone-2	<b>45,00</b>	06-90-181-def	<b>120,00</b>
Zone-3	<b>50,00</b>	06-90-182-def	<b>120,00</b>
Zone-4	<b>60,00</b>	06-90-183-def	<b>180,00</b>
Zone-5	<b>80,00</b>	06-90-184-def	<b>180,00</b>
Zone-6	<b>100,00</b>	06-90-185-def	<b>180,00</b>
Zone-7	<b>120,00</b>	06-90-186-def	<b>240,00</b>
Zone-8	<b>140,00</b>	06-90-187-def	<b>240,00</b>
Zone-9	<b>180,00</b>	06-90-188-def	<b>360,00</b>
Zone-10	<b>260,00</b>	06-90-189-def	<b>360,00</b>
Zone-11	<b>640,00</b>		
<b>SAT</b>	Azonos minden időszakban	<b>Speciális</b>	Azonos minden időszakban
SAT 1	<b>1300,00</b>	197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)	<b>125,00</b>
SAT 2	<b>2200,00</b>	198 (belföldi tudakozó, Ft/db)	<b>66,00</b>
SAT 3	<b>2750,00</b>	199 (nemzetközi tudakozó)	<b>160,00</b>
<b>Audiofix Ft/db</b>	Azonos minden időszakban	112, 104, 105, 107	<b>ingyenes</b>
06-81-180-def	<b>88,00</b>		
06-81-181-def	<b>120,00</b>		
06-81-182-def	<b>160,00</b>		
06-81-183-def	<b>240,00</b>		
06-81-184-def	<b>400,00</b>		
06-81-185-def	<b>600,00</b>		
06-81-186-def	<b>900,00</b>		
06-81-187-def	<b>1500,00</b>		
06-81-188-def	<b>3000,00</b>		
06-81-189-def	<b>4000,00</b>		

## Zónastruktúra

<b>1. díjzóna</b>
AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG
<b>2. díjzóna</b>
CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND
<b>3. díjzóna</b>
AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII
<b>4. díjzóna</b>
CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) , LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO
<b>5. díjzóna</b>
ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN
<b>6. díjzóna</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. díjzóna</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. díjzóna</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. díjzóna</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. díjzóna</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, MAKAO, MAKAO 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, SZENEGÁL, SZENEGÁL 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. díjzóna</b>

AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, 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

**SAT-1 díjzóna**

EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

**SAT-2 díjzóna**

INMARSAT-A

**SAT-3 díjzóna**

INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC

---

## **B Melléklet: Az akciók részletes leírása (azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények)**

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 mellékletei 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 köthet az előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és mellékletei 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 bekapcsolási 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) egyes fizetési és számlaküldési módokhoz kapcsolódó kedvezmények.

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.

---

## C Melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági 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 cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

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 igénybevételehez 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. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet szerint a szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi személyes adatokat kezelheti:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
- ae) az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, szükség esetén pénzforgalmi számlaszámát,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek

1.5. 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 (szolgáltatáscsomag- 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 információk 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 törvény szerinti bizonylat és megőrzése</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>
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	<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 törvény szerinti bizonylat és megőrzése</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>
Korlátozottan cselekvőképes előfizető 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>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 törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés 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>
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszám	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	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 c) A szerződés megszűnését követő 8 év
	meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	c) Számviteli törvény	
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszám	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 kérelmekre 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, 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
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	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	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Előfizetői hozzáférési pont helye	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 kérelmekre 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
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	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	Eht. 154. § (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 díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
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.	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)

<p>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</p>	<p>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</p>	<p>a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) Eszr. 25. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén c) Eht. 138. § (10) bekezdés</p>	<p>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</p>
<p>Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója</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 Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén:</p>	<p>Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</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. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p>
<p>Az előfizető címe és az állomás típusa</p>	<p>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) 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) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</p>	<p>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 kiállítás</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 2 év</p>

Hívó és hívott előfizetői számok	<p>c) Szerződésből 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) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés e) pont</p> <p>b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés,</p> <p>c) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 2 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
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) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, 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>d) Számviteli bizonylat megőrzése</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 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) A szerződés megszűnését követő 2 év,</p> <p>c) Az adatok keletkezésétől számított 1 év</p> <p>d) A számla keltétől számított 8 év</p>
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	<p>a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése, Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, 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>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés g) pont</p> <p>b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),</p> <p>b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év</p>
Felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az 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>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 b) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év</p>

Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa (helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, 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 c) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
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 (helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, 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 d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
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 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 h) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél 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 biztosításacéljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év





---

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 egyéni 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 tisztviselő**

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

a) neve: Bánóczki Dezső

b) elérhetősége: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29.

c) tel.: +36 76 999 989

#### **7. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok**

- az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR)

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet

- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet

# Egyedi előfizetői szerződés minta

## OPC NETWORKS Kft.

### A Szolgáltató adatai

OPC NETWORKS Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

Adószám: 27925016-2-03

Központi ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei:

Kecskemét, cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29. Tel: 1276

Ügyfélhez legközelebb eső ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

Kunszentmiklós, cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János utca 4 2. Tel: 76/850-000

Nyitva tartás: H-P: 08:00-12:00, 12:30-16:30

Honlap: www.opcnet.hu

email: info@opcnet.hu

Ügyfélkód:  
Előfizetési kód:

## Egyedi előfizetői szerződés

**Előfizető és Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok, a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, az Előzetes Tájékoztatás, a Szerződés-összefoglaló valamint az azoktól való eltéréseket, az alábbi adatokat és nyilatkozatokat rögzítő tartalom alapján kötik meg a jelen hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási szerződést.**

### 1. ADATLAP

#### a) Az előfizető személyes adatai:

Előfizető neve	
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	
Számlázási cím	
Pénzforgalmi számlaszám <sup>1</sup>	

#### Természetes személy előfizető további adatai

Előfizető születési neve	
Születési hely, idő	
Anyja születési neve	
Személyazonosító okmány típus, szám	
Lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma	

#### Előfizető képviselőjének adatai

Képviselő neve	
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	
Számlázási cím	
Pénzforgalmi számlaszám <sup>2</sup>	
Születési neve	
Születési hely, idő	
Anyja születési neve	
Személyazonosító okmány típus, szám	

#### Nem természetes személy előfizető további adatai

Cégjegyzékszám/Nyilvántartási szám	
Képviselő neve:	Adószám:

#### Kapcsolattartásra alkalmas lehetőségek

Telefonszám:	E-mail cím:
Mobiltelefonszám: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>	Telefax:

<sup>1</sup> Nem természetes személynél minden esetben, természetes személynél csak banki úton történő fizetésnél töltendő ki.

<sup>2</sup> Természetes személynél csak banki úton történő fizetésnél töltendő ki.

<sup>3</sup> E-számla igénylése esetén kötelezően kitöltendő.



#### A Szolgáltató adatai

OPC NETWORKS Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

Adószám: 27925016-2-03

Központi ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei:

Kecskemét, cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29. Tel: 1276

Ügyfélhez legközelebb eső ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

Kunszentmiklós, cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János utca 4 2. Tel: 76/850-000

Nyitva tartás: H-P: 08:00-12:00, 12:30-16:30

Honlap: www.opcnet.hu

email: Info@opcnet.hu

Ügyfélkód:

Előfizetőkód:

#### Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés hatálybalépése	
Az előfizetői szerződés időtartama	<input checked="" type="checkbox"/> határozatlan <input type="checkbox"/> határozott -tól -ig
A kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre vonatkozó megállapodást is	Minimális időtartam: 0 hónap A minimális időtartamon (vagy annak az ÁSZF szerinti meghosszabbított időtartamán) belüli szerződésmegszüntetés esetén a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei kerülnek alkalmazásra.
Jelenlevők közt kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejártának napja	
A határozatlan idejű szerződés az Előfizető részéről felmondási idő nélkül bármikor felmondható. A határozott idejű szerződés az Előfizető részéről - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján - legfeljebb 8 napos felmondási idővel mondható fel. A határozott idejű szerződésnek az Előfizető részéről - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - történő felmondása esetén, az addig eltelt időre igénybe vett díjkedvezmény, fizetendő az Előfizető részéről. A határozott idejű szerződés lejártá után határozatlan idejűvé alakul, melynek feltételei nem lehetnek az előfizetőre hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésnél.	

#### A szerződés megszűnésének jogkövetkezményei

Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott időn belül megszünteti, vagy előfizetői okból a szolgáltatás felmondására, korlátozásra kerül sor, úgy köteles kötbért fizetni.  
Amennyiben a szerződés az Előfizető részéről felmondásra kerül, úgy a kötbér a belépési díj, vagy a rekonfigurációs díj 100%-a. A belépési/rekonfigurációs díjak mértékét az előfizetői szerződésen feltüntetjük. Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit az ÁSZF 7. pontja tartalmazza. A Szolgáltató a belépési díjat az adott előfizetői szolgáltatás első bekötésénél, a rekonfigurációs díjat további határozott idejű szerződés megkötésekor számlázza.

#### AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI

##### Előfizetői minőség

Kijelentem, hogy a szerződés hatályba lépése időpontjában előfizetői minőség	<input checked="" type="checkbox"/> egyéni <input type="checkbox"/> nem egyéni
Nyilatkozom, hogy természetes személyként az előfizetői minőségem	<input type="checkbox"/> egyéni <input type="checkbox"/> üzleti <input type="checkbox"/> üzleti (végfelhasználónak minősülő mikroállalkozás vagy kisállalkozás vagy közhasznú szervezet)
Nyilatkozom, hogy végfelhasználónak minősülő mikroállalkozás vagy kisállalkozás vagy közhasznú szervezet vagyok üzleti előfizetőként	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Nyilatkozom, hogy végfelhasználónak minősülő mikroállalkozás vagy kisállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti előfizetőkénti minőségemben a Szolgáltató az előfizetői kategóriámra vonatkozó szabályoktól való eltérésről előzetesen tájékoztatást adott.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

#### A Szolgáltató adatai

OPC NETWORKS Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

Adószám: 27925016-2-03

Központi ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei:

Kecskemét, cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29. Tel: 1276

Ügyfélhez legközelebb eső ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

Kunszentmiklós, cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János utca 4 2. Tel: 76/850-000

Nyitva tartás: H-P: 08:00-12:00, 12:30-16:30

Honlap: www.opcnet.hu

email: info@opcnet.hu

Ügyfélkód:  
Előfizetéskód:

Hozzájárulok, hogy végfelhasználónak minősülő mikro- vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti előfizetőkénti minőségemben a Szolgáltató az előfizetői kategóriámra vonatkozó szabályoktól való eltérésről előzetesen adott tájékoztatásban foglaltak szerint eltérjen vonatkozásomban	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen, az alábbi kivételekkel:
Nyilatkozom, hogy végfelhasználónak nem minősülő mikro- vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti előfizetőkénti minőségemben a Szolgáltató az előfizetői kategóriámra vonatkozó szabályoktól való eltérésről előzetesen tájékoztatást adott.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok, hogy végfelhasználónak nem minősülő mikro- vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti előfizetőkénti minőségemben a Szolgáltató az előfizetői kategóriámra vonatkozó szabályoktól való eltérésről előzetesen adott tájékoztatásban foglaltak szerint eltérjen vonatkozásomban	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen, az alábbi kivételekkel:

#### Hozzáférési pont ingatlana

Az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan használati jogcíme	<input checked="" type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> albérlő <input type="checkbox"/> hozzátartozó
Hozzájárulok az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosaként visszavonhatatlanul és ellenérték nélkül ahhoz, hogy az előfizetői szerződés szerint az ingatlanon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot kiépítse, a hírközlési hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott fenntartsa, valamint azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében.	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

#### Szerződés időtartama

Kijelentem, hogy az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást adott a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és bemutatta azok részletes feltételeit	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Kijelentem, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató felajánlotta a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatta azok részletes feltételeit.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Elismerem, hogy a határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatott a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve a Szerződés-összefoglaló és az Előzetes Tájékoztató útján.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok ahhoz, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok ahhoz, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen a megszűnés időpontjában érvényes szolgáltatáscsomagra vonatkozóan a Szolgáltatónak a jelen szerződés megszűnését követő napon hatályos ÁSZF-e szerinti díjak alapján.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

#### A Szolgáltató adatai

OPC NETWORKS Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

Adószám: 27925016-2-03

Központi ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei:

Kecskemét, cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29. Tel: 1276

Ügyfélhez legközelebb eső ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

Kunszentmiklós, cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János utca 4 2. Tel: 76/850-000

Nyitva tartás: H-P: 08:00-12:00, 12:30-16:30

Honlap: www.opcnet.hu

email: info@opcnet.hu

Ügyfélkód:

Előfizeteskód:

Hozzájárulok ahhoz, hogy a jelen szerződés szerinti határozott időtartam lejártakor a határozott idejű szerződés időtartama meghosszabbításra kerüljön további ..... időtartammal.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
--	--

#### Kapcsolattartás, értesítések

Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok és elfogadom, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre küldje meg a Szolgáltató elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt foglaltan a szerződés felmondását és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok és elfogadom, hogy a kapcsolattartásra megjelölt mobil telefonszámra érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban, SMS-ben, MMS-ben) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok és elfogadom, hogy internet-hozzáférés forgalomtól függő díjazású díjcsomag esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató részemre értesítést küldjön	<input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> mobiltelefon <input type="checkbox"/> egyéb:
Kérem, hogy a Szolgáltató a jelen szerződést részemre a kapcsolattartásra megjelölt email-címre küldje meg	<input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

#### Számlázás

Hozzájárulok, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldje meg részemre kapcsolattartásra megjelölt email-címre és kijelentem, hogy az ÁSZF-nek az elektronikus számlaküldésre vonatkozó részeit megismertem.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Az Előfizető tételes számlamellékletet igényel:	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Az Előfizető hívásrészletezőt igényel:	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Emelt díjas (06-90 06-91) telefonszámok hívásának engedélyezése:	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Nemzetközi hívásirányok hívásának engedélyezése:	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok adataim megjelenéséhez a nyilvánosan terjesztett telefonkönyvben.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok adataim tudakozóban való megjelenéséhez.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Címem házzám nélküli megjelenését kérem.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy telefonszámát híváskor a telefonközpont elküldje a hívott fél számára, hogy az arra alkalmas készüléken (hívószámjelzős vezetékessé telefon, mobiltelefon) megjelenhessen.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

#### A Szolgáltató adatai

OPC NETWORKS Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

Adószám: 27925016-2-03

Központi ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei:

Kecskemét, cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29. Tel: 1276

Ügyfélhez legközelebb eső ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

Kunszentmiklós, cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János utca 4 2. Tel: 76/850-000

Nyitva tartás: H-P: 08:00-12:00, 12:30-16:30

Honlap: www.opcnet.hu

email: info@opcnet.hu

Ügyfélkód:  
Előfizetéskód:

Az Előfizető hozzájárul, hogy a Szolgáltató az előválasztással választott közvetítő szolgáltatónak az adatait átadja:	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok, a Szolgáltató a számlát e-számlaként küldje meg részemre kapcsolattartásra megjelölt email-címre és kijelentem, hogy az ÁSZF-nek az elektronikus számlázásra vonatkozó részeit megismertem.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem

#### Adatkezelés

Kijelentem, hogy a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójának tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán lehetőségem volt megismerni.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Tudomásul veszem, hogy az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatállományon kívüli és az előfizetői szerződés szerinti adataimat a Szolgáltató kezeli, valamint az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Adatkezelési Tájékoztató szerint jár el.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Kijelentem, hogy az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezett és egyértelmű tájékoztatást kaptam az Eht. 159. § szerintiokről, különösen az adatkezelésekről, adatátadásokról, a hírközlési szolgáltatók által hozható döntésekről és a jogorvoslati lehetőségekről az Adatkezelési Tájékoztató útján.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok személyes adataimnak az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése, valamint üzletszerzés céljából történő felhasználásához.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem
Hozzájárulok személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, közvetlen üzletszerzés stb.) történő kiadásához.	<input type="checkbox"/> igen <input checked="" type="checkbox"/> nem

#### Egyéb nyilatkozatok

Kijelentem, hogy a jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát (beleértve annak mellékleteit is) megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra valamint az érdekkörömbé tartozó személyekre (a velem egy háztartásban lakókra/ingatlanhasználókra) nézve kötelezően tudomásul veszem.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződéselem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei megtekinthetők az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán lehetőségem volt megismerni.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Kijelentem, hogy a jelen szerződés megkötése során a szolgáltatói ajánlat és a szerződés lényeges feltételei számomra ismertek voltak.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

#### A Szolgáltató adatai

OPC NETWORKS Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

Adószám: 27925016-2-03

Központi ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei:

Kecskemét, cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29. Tel: 1276

Ügyfélhez legközelebb eső ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

Kunszentmiklós, cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János utca 4 2. Tel: 76/850-000

Nyitva tartás: H-P: 08:00-12:00, 12:30-16:30

Honlap: www.opcnet.hu

email: info@opcnet.hu

Ügyfélkód:  
Előfizeteskód:

Elismerem a Szolgáltató előfizetői szerződés megkötését megelőző azon tájékoztatásának megtörténtét, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérhetem az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum rendelkezésre bocsátását az alábbi formátumban: <input type="checkbox"/> nyomtatott formában <input type="checkbox"/> e-mailben <input type="checkbox"/> más tartós adathordozón: .....	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Elismerem, hogy a Szolgáltató a jelen szerződés megkötését megelőzően rendelkezésemre bocsátotta az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját a Szerződés-összefoglaló szerint.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Elismerem, hogy a Szolgáltató a jelen szerződés megkötését megelőzően rendelkezésemre bocsátotta az az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti Előzetes Tájékoztatót.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Kijelentem annak tudomásulvételét, hogy az előfizetési szerződéselem feltételeit a hírközlési jogszabályok, a Szolgáltató ÁSZF-e, a Szerződés-összefoglaló és az Előzetes Tájékoztató tartalma képezik, a jelen egyedi előfizetői szerződésben megjelölt eltérésekkel.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem
Kijelentem, hogy a jelen szerződésben közölt adatok a valóságnak megfelelnek, egyben tudomásul veszem azt, hogy amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztettem, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, vagy az előfizetői szerződést felmondással megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.	<input checked="" type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem

#### AZ ELŐFIZETŐ ÉS A SZOLGÁLTATÓ ELTÉRÉSI MEGÁLLAPODÁSAI

A) A végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti Előfizető és a Szolgáltató megállapodása az elektronikus hírközlési jogszabálytól, egyben az ezen jogszabályokon alapuló ÁSZF tartalomtól, a nem jogszabályon alapuló ÁSZF tartalomtól, valamint az Előzetes Tájékoztató és Szerződés-összefoglaló tartalmától való eltérésről:

- a jogszabálytól eltérően .....
- a jogszabálytól eltérően .....
- az ÁSZF .... pontjától eltérően .....
- az ÁSZF .... pontjától eltérően .....
- az Előzetes Tájékoztató ... pontjától eltérően .....
- az Előzetes Tájékoztató ... pontjától eltérően .....
- a Szerződés-összefoglalótól eltérően .....
- a Szerződés-összefoglalótól eltérően .....

B) A végfelhasználónak nem minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti Előfizető és a Szolgáltató megállapodása az elektronikus hírközlési jogszabálytól, egyben az ezen jogszabályokon alapuló ÁSZF tartalomtól, a nem jogszabályon alapuló ÁSZF tartalomtól, valamint az Előzetes Tájékoztató és Szerződés-összefoglaló tartalmától való eltérésről:

- a jogszabálytól eltérően .....
- a jogszabálytól eltérően .....
- az ÁSZF ... pontjától eltérően .....
- az ÁSZF ... pontjától eltérően .....
- az Előzetes Tájékoztató ... pontjától eltérően .....
- az Előzetes Tájékoztató ... pontjától eltérően .....
- a Szerződés-összefoglalótól eltérően .....
- a Szerződés-összefoglalótól eltérően .....



A Szolgáltató adatai

OPC NETWORKS Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.

Adószám: 27925016-2-03

Központi ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségei:

Kecskemét, cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi körút 29. Tel: 1276

Ügyfélhez legközelebb eső ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

Kunszentmiklós, cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich János utca 4 2. Tel: 76/850-000

Nyitva tartás: H-P: 08:00-12:00, 12:30-16:30

Honlap: www.opcnet.hu

email: Info@opcnet.hu

Ügyfélkód: [REDACTED]

Előfizetési kód: [REDACTED]

**C) A természetes személy Előfizető és a Szolgáltató megállapodása az elektronikus hírközlési jogszabálytól, egyben az ezen jogszabályokon alapuló ÁSZF tartalomtól, a nem jogszabályon alapuló ÁSZF tartalomtól, valamint az Előzetes Tájékoztató és Szerződés-összefoglaló tartalmától való eltérésről:**

- a jogszabálytól eltérően .....
- a jogszabálytól eltérően .....
- az ÁSZF ... pontjától eltérően .....
- az ÁSZF ... pontjától eltérően .....
- az Előzetes Tájékoztató ... pontjától eltérően .....
- az Előzetes Tájékoztató ... pontjától eltérően .....
- a Szerződés-összefoglalótól eltérően .....
- a Szerződés-összefoglalótól eltérően .....

**Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása egyéb feltételekben:**

--

**Funkciók fogyatékossgal élő végfelhasználóknak**

A Szolgáltató egyes területi digitális műsorterjesztési szolgáltatásában elérhetővé teszi a televízió csatornák által a hallássérültek számára biztosított digitális feliratozást, ami az arra alkalmas televízió készülékeken megjeleníthető.

Felek a jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben egyezőt írják alá azzal, hogy a szerződésbe mást belefoglalni nem kívánnak.

Kelt: ....., [REDACTED]

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

	<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	OPC NETWORKS Kft.
	<b>Szerződés összefoglaló</b>	6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 29.
Kelt: [REDACTED]	<b>TELEFON</b>	Kapcsolat: 1276 info@opcnet.hu

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

**Szolgáltatások:**

A szolgáltatott csomag neve: [REDACTED]

**Árak**

A feltüntetett díjak az ÁFÁ-t tartalmazzák!

A hálózathoz való csatlakozás egyszeri kiépítési díja:

A szolgáltatáscsomag díjai:

**Alapszolgáltatás:**

Megnevezés	Listaár (Ft)	Akciós ár (Ft)
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Esetleges többhavi számlázási időszakonként fizetendő rendszeres díj:	Ft	
---	----	--

Kiegészítő szolgáltatások:

Megnevezés	Listaár (Ft)	Akciós ár (Ft)
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------	------------

Megnevezés	Listaár (Ft)	Akciós ár (Ft)
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------	------------

Egyszeri díjak:

Megnevezés	Listaár (Ft)	Akciós ár (Ft)
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------	------------

**A szerződés időtartama, megújítása és felmondása**

A szerződés időtartama: Határozatlan 0 hónap

A határozatlan idejű szerződés az előfizető részéről felmondási idő nélkül bármikor felmondható.

A határozott idejű szerződés az előfizető részéről - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján - legfeljebb 8 napos felmondási idővel mondható fel.

A határozott idejű szerződés lejárta után határozatlan idejűvé alakul, melynek feltételei nem lehetnek az előfizetőre hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésnél.

Amennyiben határozott idejű szerződés kerül felmondásra, úgy a kötbér a belépési díj, vagy a rekonfigurációs díj 100%-a.