

# **A NORDTELEKOM Nyrt. Általános Szerződési Feltételei**

**Utolsó módosítás időpontja: 2017. december 1.**

A módosítás megfelel a módosítás időpontjában hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, így az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet és a távközlési adóról szóló 2012. évi LVI. törvény rendelkezéseinek.

**Hatályos: 2018. év január hó 1. napjától határozatlan időtartamig**

## Tartalomjegyzék

(Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2010. évi C. törvény 131. §-ában és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. §-ában rögzítetteknek megfelelő szerkezetben készült)

1.	általános adatok, elérhetőség:	4
1.1.	a szolgáltató neve és címe,	4
1.2.	a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők,	4
1.3.	a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),	4
1.4.	a szolgáltató internetes honlapjának címe,	4
1.5.	az általános szerződési feltételek elérhetősége;	4
2.	az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:	4
2.1.	az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,	5
2.2.	az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,	7
2.3.	az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,	8
2.4.	az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,	8
2.5.	mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;	8
3.	az előfizetői szolgáltatás tartalma:	8
3.1.	a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,	9
3.2.	a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,	9
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,	9
3.4.	tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,	9
3.5.	a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;	9
4.	az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	9
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,	9
4.2.	amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, 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,	11
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,	11
4.4.	az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;	11
5.	a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:	11
5.1.	az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei,	11
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,	12
5.3.	az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;	13
6.	ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	13
6.1.	hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,	13
6.2.	az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,	15
6.3.	az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),	15

6.4.	az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,	16
6.5.	a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,	17
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;	17
7.	díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	21
7.1.	az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,	21
7.2.	a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	24
7.3.	a kártérítési eljárás szabályai,	24
7.4.	az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;	25
8.	a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:	26
8.1.	a telefonszolgálatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,	26
8.2.	internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik,	30
8.3.	a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;	30
9.	az előfizetői szerződés időtartama;	30
10.	adatkezelés, adatbiztonság:	30
10.1.	a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	30
10.2.	az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;	36
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:	37
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,	38
12.2.	az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,	41
12.3.	a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,	42
12.4.	az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,	43
12.5.	egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;	44
13.	az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	44
13.1.	az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,	44
13.2.	a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,	44
13.3.	a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,	44
13.4.	az adatváltozás bejelentése;	45
14.	a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;	45
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.	45
	1. sz. melléklet – Szolgáltatások leírása	45
	2. sz. melléklet – Minőségi célértékek	56

3. sz. melléklet – Díjak, listaárak	59
4. sz. melléklet – Kedvezményes díjak	65

## **1. általános adatok, elérhetőség:**

### **1.1. a szolgáltató neve és címe,**

A Szolgáltató neve: NORDTELEKOM Távközlési Szolgáltató Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

A Szolgáltató rövidített neve: NORDTELEKOM Nyrt.

A Szolgáltató székhelye: 1074 Budapest, Dohány u. 12-14.

### **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,**

Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

címe: 1074 Budapest, Dohány u. 12-14. VIII. em.

telefonszáma: 06-1-492-0000

e-mail címe: info@nordtelekom.hu

nyitvatartási ideje: munkanapokon 9:00 órától 17:00 óráig

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

Előfizető a hibabejelentőt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül érheti el. (1.2. pont)

### **1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe,**

Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.nordtelekom.hu](http://www.nordtelekom.hu)

### **1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége;**

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei elérhetőek Szolgáltató ügyfélszolgálatán és honlapján.

## **2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

2.A. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – az előfizető által biztosított tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

2.B. *A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg.*

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

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.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni annak részletes feltételeit. Ezen ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

2.D. Szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

2.E. Szolgáltató az igénybejelentést követően jogosult hitelbírálatra, melynek eredményeképpen jogosult maximum 30.000,- Ft összegű óvadékot (kauciót) kérni Előfizetőtől, melyet a 3. szolgáltatási hónap után kezd jóváírni, amennyiben az óvadék (kaució) visszatartására okot adó körülmény (pl. előfizetői szerződésszegés) nem valósul meg.

Amennyiben a szolgáltatói hitelbírálathoz Előfizető óvadék (kaució) megfizetésére köteles, úgy csak a meghatározott összegű óvadék (kaució) megfizetését követően köteles Szolgáltató létesítési/szolgáltatási kötelezettségeinek eleget tenni. Szolgáltatóra irányadó egyes határidőkre nem számít bele az az idő, amely alatt Előfizető az óvadékfizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

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

### 2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás – igénybejelentés

Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igénybejelentést az on-line rendszeren keresztül, vagy munkaidőben a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonján távbeszélőn, vagy az ügyfélszolgálati irodán személyesen, illetve írásban, postai úton, vagy faxon kell megtenni.

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

Az igénybejelentés kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

Természetes személy igénylő esetén	Nem természetes személy igénylő esetén
- neve - lakóhelye és tartózkodási helye (amennyiben eltér) - anyja neve - születési helye, ideje - adóazonosító jele (- korlátozottan cselekvőképes Igénylő esetén a törvényes képviselőjének fenti adatai is) - nyilatkozat, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni	- cégnév - székhely - cégjegyzékszám - adószám - pénzforgalmi számlaszám - kis- és középvállalkozás nyilatkozata arról, ha az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását kéri
Telefonszám	
A kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye	
Számlázási cím és postacím	
Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, egyéb elérhetősége	
A fizetés módja	
A kívánt szolgáltatás paraméterei az on-line rendszer szerint	

A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével felhívhatja az Igénylőt.

Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

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

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.

Az a)–c) pontokban foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

A c) pontban foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően egy év elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum (egyedi előfizetői szerződés tartalma) 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.

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 díjsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további 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.

### 2.1.2. Az előfizetői szerződés létrejötte

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) távollevők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtevélekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződés-kötésre 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.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés jelen pont a) és b) pontja szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés tartalmáról szóló dokumentumot legfeljebb 8 napon belül átadja 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.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról, határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

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 indokolás 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 indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

### 2.1.3. Nyilatkozat előfizetői minőségről

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik 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), amelyről a szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

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, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Ezen nyilatkozat írásban tehető meg. Szintén írásban módosítható és vonható vissza, amennyiben nem igényel szerződésmódosítást.

## 2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez Előfizető az alább adatait köteles megadni Szolgáltató részére:

Természetes személy igénylő esetén	Nem természetes személy igénylő esetén
- neve - lakóhelye és tartózkodási helye (amennyiben eltér) - anyja neve - születési helye, ideje - adóazonosító jele (- korlátozottan cselekvőképes Igénylő/Előfizető esetén a törvényes képviselőjének fenti adatai is)	- cégnév - székhely - cégjegyzékszám - adószám - pénzforgalmi számlaszám
Telefonszám	
A kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye	
Számlázási cím és postacím	
Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, egyéb elérhetősége	
A fizetés módja	
A kívánt szolgáltatás paraméterei az on-line rendszer szerint	

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

A szolgáltatás igénybevételének feltétele az előfizetővel kötött érvényes és hatályos előfizetői szerződés. A 4.4. pont rendelkezései megfelelően irányadóak. Szolgáltató nem köt szerződést olyan személlyel, akinek távközlési szolgáltatásból származó díjtartozása áll fenn.

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

A 2.1.1. 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 ezen 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 felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által a 2.1.1. b)–c) pont 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.

Ezen kötbér felét köteles fizetni szolgáltató - a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig - amennyiben a fenti határidő teljesítésére műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést jelen ÁSZF 12.3.1. pontja szerint felmondja.

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

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

Mobil internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést – a lenti jogkövetkezményekkel – azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím,



annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

Ezen felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

Egyebekben a felmondásra a 12. pontban foglalt rendelkezések megfelelően irányadóak.

### **3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

Szolgáltatások felsorolása:

- ADSL internet szolgáltatás (melyhez telefon-előfizetéssel kell rendelkezni) (Réz hálózaton nyújtott internet szolgáltatás)
- Csupasz ADSL internet szolgáltatás (melyhez telefon-előfizetéssel nem kell rendelkezni) (Réz hálózaton nyújtott internet szolgáltatás)
- Coax hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
- Optikai hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
- Mobilinternet szolgáltatás
- Bérelt vonali internet szolgáltatás
- Szerverelhelyezés szolgáltatás
- Webtárhely (hosting) szolgáltatás
- E-mail szolgáltatás
- Helyhez kötött telefonszolgáltatás
- Domain szolgáltatás
- Reenger szolgáltatás

#### **3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,**

Az előzőekben felsorolt szolgáltatások részletes leírását, tartalmát jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. Szolgáltató valamennyi szolgáltatása esetén az ÁSZF 3. sz. mellékletében feltüntetett díjak „Szereld magad” opcióval értendők.

#### **3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,**

A Szolgáltató a Szolgáltatást alapvetően Magyarországon nyújtja. Szolgáltató társszolgáltató partnereinek keresztül a szolgáltatást Magyarországon kívül is nyújthatja.

#### **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,**

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles ingyenesen – nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül – biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Szolgáltató információt szolgáltathat arról, hogy egyes hívások esetében a jel a saját hálózatát követően mely szolgáltató hálózatába ment át.

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

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak.

### 3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

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

### 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,

A minőségi mutatók megnevezése, értelmezés, mérési módszer:

	Minőségi mutató megnevezése	Értelmezése és mérési módszere
a	szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételel biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	mérésének alapja az adatbázisból kinyert, az szerződéskötés dátuma (vagy a hatályba lépésének dátuma) és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett naptári nap
b	a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában	mérési alapja az adatbázisból kinyert, hibabejelentések keletkezésének dátuma és a hibaelhárítás fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett óra
c	szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban	a mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartásai alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva <sup>1</sup>
d	a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	a mutató számításának alapja szolgáltató rendszere. Az ügyfélszolgálatra érkező valamennyi hívás és az ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének száma alapján
e	sikertelen hívások aránya százalékban helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén	a mutató számításának alapja szolgáltató rendszere. Az ügyfélszolgálatra érkező valamennyi hívás és a sikertelen hívások száma alapján <sup>2</sup>

<sup>1</sup>A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető

érdekkörében keletkező ok miatt történt,

- vis maior miatt történt
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét, illetve

- a Szolgáltatás

Előfizető által kért módosítása (különösen sáv szélesség változtatás vagy áthelyezés) esetén történő szolgáltatás kiesés történik. - a Szolgáltatás Előfizető által kért módosítása (különösen sáv szélesség változtatás vagy áthelyezés) esetén történő szolgáltatás kiesés történik.

f	hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén	a mutató számításának alapja szolgáltató rendszere. A hívásfelépítési idő az az időtartam, melynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ elküldésre került (tárcsázás), vége pedig, mikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági, csengetési hangját vagy válaszjelzését.
g	hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál	Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele esetén az előfizetői számára 80%-ban garantál, kilobit/secundumban. A mutató számításának alapja szolgáltató nyilvántartó rendszere (mérések alapján).
h	a g) pont szerinti értékeket az adott díjsomagnál, a sávszélesség megadása mellett, minden esetben (ÁSZF, hirdetés, egyéb) fel kell tüntetni	a g) pontban foglalt értelmezés irányadó díjsomagonként

Az egyes pontokhoz tartozó célértékeket jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

**4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmérést, 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,**

Szolgáltató ilyen tevékenységeket 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 hálózatot érintő illetéktelen behatolások, támadások elkerülésére belső védelmi rendszert működtet, melynek működési mechanizmusát és leírását a megbízható védelem érdekében nem teszi hozzáférhetővé.

**4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;**

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1.sz. mellékletében foglalt szolgáltatás-leírások tartalmazzák.

A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges végberendezések (pl. számítógép, laptop, modem, router...) beállítása és üzembe helyezése minden esetben Előfizető kötelezettsége. Szolgáltató egyedi esetekben külön díj ellenében vállalhatja a végberendezés(ek) üzembe helyezését, beállítását. A szolgáltatáshoz igénybe vett végberendezés(ek)ről előfizető köteles gondoskodni. Amennyiben előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott eszközöket veszi igénybe, úgy köteles azokat a szerződés megszűnését követően haladéktalanul sértetlen állapotban visszajuttatni azt a szolgáltató részére. Ennek elmaradása esetén a 13.3. pontban foglaltak szerint köteles eljárni.

**5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:**

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

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére:

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.

<sup>2</sup> Sikertelen hívás: minden olyan telefonhívás (beleértve a beszédalapú – akár hagyományos, akár IP-alapú – telefonálást, az üzenetrögzítővel való kapcsolatot, a konferenciahívást és az adathívást) vagy kiegészítő szolgáltatás (beleértve a hívástovábbítást és hívásátírányt), amelynél a hálózati kapcsolat sikeresen létrejött, de a hívás megválaszolatlan maradt (nem fogadott vagy elutasított hívás), illetőleg hálózatkezelői beavatkozás miatt a létrejött kapcsolat automatikusan azonnali bontásra került (foglalt, kikapcsolt vagy más okból nem elérhető állomás hívása)

A szünetelés előfizető által kérhető leghosszabb időtartama:

- egyéni előfizető esetén 6 hónap
- nem egyéni/üzleti előfizető esetén 3 hónap

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak – az előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni, melynek összegét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Határozott időtartamú szerződés esetében, illetve hűségidő vállalása esetén, ha a határozott idő, illetve a hűségidő még nem telt le a kért szünetelés időtartamával a határozott idő, illetve a hűségidő meghosszabbodik.

A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

5.1.2. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.3. Egyéb szabályok

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.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

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

**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:

*Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:*

a) *az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz 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 30 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) *a szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.*

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

*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 az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.*

#### 5.2.2. A szolgáltatás korlátozására vonatkozó szabályok

Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatása korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

#### A korlátozás

- a megtévesztést, valamint  
 - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve,  
 a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

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

#### 5.2.3. A korlátozás feloldása, a szolgáltatás újbóli biztosítása

Ha az előfizető a 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 szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel.

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. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

### **5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően - amennyiben a szolgáltató nem mondja fel az előfizető szerződést amiatt, hogy az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki - a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

## **6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

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

#### **6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek**

Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF 4.1. pontja és 2. sz. melléklete tartalmazza.

#### **6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartása**

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül tesz elérhetővé.

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 megőrizni. (a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.)

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

1. az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
2. az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
3. a hibajelenség leírását;
4. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
5. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
6. a hiba okát;
7. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

8. az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a 7. pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

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

### 6.1.3. A bejelentett hiba kivizsgálásának és elhárításának folyamata

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

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie, illetve ezen határidőn belül értesíteni az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, továbbá arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésére álló időbe.

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 a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat. A szolgáltató a hibabehatároló eljárása eredményeként valónak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a 6.1.2. pontjának a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

## 6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,

### 6.2.1. Általános szabályok

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a fenti bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### 6.2.2. Kötbérfizetés esetei a hibakezelési eljárás során

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 6.1.2. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- b) négyszerese a b) pont 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 b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet 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.

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

#### 6.3.1. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti (feltéve, hogy a vitatott díj előfizető által megfizetésre került). A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

#### 6.3.2. Egyéb panaszok

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a lentebb leírtak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát a jogszabályban rögzített ideig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.



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

Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

### 6.3.3. Hangfelvétel készítése

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakéreshető módon – a 6.1.2. pontban foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőrizz. A szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

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

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 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 célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, 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, vagy
- 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 5.1.2. pont és az ÁSZF szolgáltató általi egyoldalú módosításával (ÁSZF 12.1. pont) kapcsolatos értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja 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 megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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.

Ezen szabályok kézbesítési vélelmet nem alapoznak meg. A hatósági eljárás során az előfizető értesítése megtörténtének bizonyítása a szolgáltatót terheli.

Az ügyfelek ügyfélszolgálaton történő kiszolgálási ideje az esetek 99 %-ában maximum 3 perc.

A jelen ponthoz tartozó egyéb rendelkezéseket az 1.1., az 1.2., és a 6. pont tartalmazza.

#### **6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,**

Minden, az előfizetőkhoz telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgálatot.

#### **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;**

Szolgáltatással kapcsolatos vita esetén a felek megkísérlik a vita békés úton történő lezárását. Ennek eredménytelensége esetén az hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokhoz fordulhatnak a vita eldöntése érdekében.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a 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.

Előfizető jogosult az alábbi szervekhez fordulni:

I. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

#### **NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
 Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.  
 Központi telefonszám: +36 1 459 4800  
 Faxeszám: +36 1 210 4677

Budapest Főváros Kormányhivatal  
 Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.  
Telefonszám: +36 1 411 0115  
Telefax: +36 1 411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
Telefonszám: +36 76 481 405  
Telefax: +36 76 481 416  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)

Baranya Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefonszám: +36 72 510 494, +36 72 510 790  
Telefax: +36 72 510 791  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

Békés Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.  
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151  
Telefax: +36 66 546 140  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589  
Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.  
Telefonszám: +36 46 506 071  
Telefax: +36 46 506 072  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

Csongrád Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.  
Postacím: 6701 Szeged, PF: 12.  
Telefonszám: +36 62 541 737  
Telefax: +36 62 541 739  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

Fejér Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.  
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626  
Telefax: +36 22 501 627  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.  
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.  
Telefonszám: +36 96 329 244  
Telefax: +36 96 329 186  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.  
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52 533 924  
Telefax: +36 52 327 753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

Heves Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.  
Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.  
Telefonszám: +36 36 515 598  
Telefax: +36 36 323 587  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
Telefonszám: +36 56 513 336  
Telefax: +36 56 510 204  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.  
Telefonszám: +36 34 309 303  
Telefax: +36 34 309 302  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_tatabanya@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu)

Nógrád Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2..  
Telefonszám: +36 32 511 116  
Telefax: +36 32 511 118  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

Pest Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.  
Telefonszám: +36 1 328 0185  
Telefax: +36 1 235-0856  
E-mail: [fogyved\\_pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved_pestmegye@nfh.hu)

Somogy Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.  
Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.  
Telefonszám: +36 82 510 868  
Telefax: +36 82 510 661  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Telefonszám: +36 42 500 694

Telefax: +36 42 504 398  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu)

Tolna Megye Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.  
Telefonszám: +36 74 510 414  
Telefax: +36 74 510 413  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

Vas Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.  
Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219  
Telefax: +36 94 506 984  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu)

Veszprém Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Telefonszám: +36 88 564 136  
Telefax: +36 88 564 139  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

Zala Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefonszám: +36 92 510 530  
Telefax: +36 92 510 641  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

II. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén a területileg illetékes NMHH

## NEZMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

### **Központi elérhetőség**

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: (+36 1) 457 7100  
Fax: (+36 1) 356 5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

### **Központi ügyfélfogadó iroda:**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Telefon: (+36 1) 468 0673 ;(+36 1) 468 0500  
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (+36 52) 522 122  
Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (+36 46) 555 500  
Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (+36 72) 508 800  
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (+36 99) 518 500  
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (+36 62) 568 300

### **Média- és Hírközlési Biztos**

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36 1) 457 7141 Fax: (+36 1) 457 7105

III.. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal  
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036  
Telefon: (1) 472-8900; Fax: (1) 472-8905

IV. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:  
Forró Önkormányzat jegyzője

V. A szolgáltatással kapcsolatos jogvita esetén az előfizető jogosult a Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) fordulni

Továbbá a szolgáltatással összefüggő jogviták rendezésére a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság rendelkezik illetékességgel.

## **7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:**

**7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, 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,**

7.1.1. A számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

Előfizető köteles a kiállított számla alapján az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerint kiszámított szolgáltatási díjat illetve az egyéb – az előfizetői szerződésből eredő – díjakat, költségeket kifizetni.

A szolgáltatási díj egyszeri díjból (így különösen kiépítési vagy létesítési díjból), rendszeres díjból (időszaki vagy rendelkezésre állási díjból), forgalmi díjból és alapidíjból állhat.

A rendszeres díjat Szolgáltató a tárgyidőszakra vonatkozóan előre (pl. forgalomtól független, alapidíj jellegű díjak esetén) vagy utólag (pl. forgalomtól függő díjak) számlázza ki.

Tárgyidőszak főszabály szerint a hónap első napjától utolsó napjáig tartó időszak. Azonban sor kerülhet ettől eltérő tárgyidőszak meghatározására is.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap (vagy más számlázási időszak: a továbbiakban: hónap) első napja, vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, úgy a Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel rendszeres díjat vagy alapidíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta, kivéve mobilinternet szolgáltatás esetén (ahol minden megkezdett hónap esetén a teljes havidíj fizetendő). Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

Előre fizetendő díjak esetén Szolgáltató a számlákat a tárgyidőszakot megelőző 15 napban állítja ki és juttatja el Előfizető részére. Előfizető köteles a számlában megjelölt fizetési határidőben a számlában szereplő összeget megfizetni Szolgáltató részére. Utólag fizetendő díjak esetén Szolgáltató a tárgyidőszakot követő 15 napban állítja ki és juttatja el Előfizető részére a számlát. Amennyiben Előfizető valamely időszakra vonatkozólag határidőben nem kap számlát, úgy legkésőbb a határidő lejártát követő 5 napon belül köteles azt jelezni Szolgáltató részére, ellenkező esetben úgy tekintendő, hogy a számlát határidőben megkapta, valamint a későbbiekben nem hivatkozhat jogosulti késedelemre.

A kapcsolt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a szolgáltatási díjak nem tartalmazzák a Szolgáltató hálózatának elérésért az Előfizető távbeszélő szolgáltatást nyújtó szolgáltatójának Előfizető által fizetendő díjakat.

## 7.1.2. Fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése

A fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Ptk.-ban meghatározottak szerinti jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot felszámítani.

## 7.1.3. Számlázási és fizetési módok

## I. Számlázási módok:

- a.) e-számla
- b.) papír alapú számla

## II. Fizetési módok:

- a.) készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)
- b.) banki átutalás
- c.) csoportos beszedési megbízás
- d.) utalvány (SODEXHO, TICKET WEB, INTERNET CSEKK)

## 7.1.4. Az egyes díjak, illetve fizetési kötelezettségek meghatározása

Az egyes díjakat, illetve fizetési kötelezettségeket a 3. sz. melléklet tartalmazza.

## Díjdefiníciók:

Azon díjak, melyek elnevezéséből egyértelműen kiderül tartalmuk, nem kerülnek külön definiálásra.

DÍJ MEGNEVEZÉSE	DÍJ FOGALMA, MEGHATÁROZÁSA
Pótdíj késedelmes fizetésnél (8. nap után, lejárt számlánként)	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető valamely fizetési kötelezettségének annak esedékességét (határidejét) követő 8 napon belül nem tesz eleget.
Pótdíj késedelmes fizetésnél (30. nap után, lejárt számlánként további)	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető valamely fizetési kötelezettségének annak esedékességét (határidejét) követő 30 napon belül nem tesz eleget.
Fizetési felszólítás díja	Abban az esetben fizetendő, amennyiben Előfizetőnek Szolgáltató felé az előfizetői jogviszonyból eredő tartozása áll fenn, és ennek megfizetésére Szolgáltató felszólítja. (Fizetési felszólításnak minősül a számlalevélben feltüntetett, befizetni elmulasztott összegekről szóló tájékoztatás /egyenleg/ is)
Korlátozás esetén felszámított kötbér	Abban az esetben fizetendő, ha valamely előfizetői szerződészegés miatt a szolgáltatás kikapcsolására, korlátozására kerül sor.
Visszakapcsolási és korlátozás-feloldási díj (a korlátozást követő 8 napon túli befizetés esetén)	Abban az esetben fizetendő, ha korábban az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás kikapcsolására, korlátozására került sor, és Szolgáltató a szolgáltatást újból korlátozásmentesen hozzáférhetővé teszi. Ha a korlátozás oka díjtartozás volt, ezen díj csak akkor fizetendő, ha Előfizető valamennyi díjtartozását a korlátozást követő 8 napon belül nem egyenlíti ki.
Kiszállási díj (Ft/óra)	Abban az esetben fizetendő, ha a szolgáltatással, vagy annak minőségével összefüggő okból Szolgáltató helyszíni eljárása szükséges, és megállapításra kerül, hogy ezt a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok tette indokolttá.
Áthelyezési díj	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető áthelyezési igényt nyújt be és az teljesíthető.
Átírás	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető átírási igényt nyújt be és az teljesíthető.
Szolgáltatóváltás esetén sáv szélesség, illetve csomagmódosítási díj	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető szolgáltatóváltással jön át Szolgáltatóhoz, és az előző szolgáltatónál igénybe vett szolgáltatástól eltérő sáv szélességű, vonaljellelű, vagy egyéb

	paraméterű szolgáltatásra, vagy más csomagra tart igényt.
Sebesség- vagy vonaljellel-módosítás díja	Abban az esetben fizetendő, amennyiben Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatástól eltérő sebességű, vonaljellelű, vagy egyéb paraméterű szolgáltatásra, vagy más csomagra kíván áttérni.
Szerződésmódosítási díj (a fentebb fel nem sorolt módosítások esetén)	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető szerződésmódosítási igényt nyújt be és azt Szolgáltató elfogadja, vagy Előfizető érdekkörébe tartozó okból szerződésmódosításra kerül sor.
Szüneteltetés (Ft/hó)	Abban az esetben fizetendő, ha az Előfizető szüneteltetési kérelmet nyújt be és azt Szolgáltató elfogadja, vagy Előfizető érdekkörébe tartozó okból kerül sor szüneteltetésre.
Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja (egyszeri)	Abban az esetben fizetendő, ha az Előfizető Szolgáltató felé fennálló tartozása miatt szükségessé válik a követelés behajtásához szükséges dokumentumok és egyéb anyagok előkészítése a jogi eljáráshoz.
Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető részletfizetési kedvezmény iránt kérelmet nyújt be és azt Szolgáltató engedélyezi.
Halasztás engedélyezési díja	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető halasztás engedélyezése iránt kérelmet nyújt be és azt Szolgáltató engedélyezi.
Tételes papír alapú egyenlegközlés	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető tételes papír alapú egyenleg-kimutatást igényel Szolgáltatótól.
Nordtelekom szintű elektronikus tartozás-kimutatás	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető elektronikus tartozás-kimutatást (egyenleg-kimutatást) igényel Szolgáltatótól a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi tartozásáról.
Termék szintű elektronikus tartozás-kimutatás	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető több szolgáltatást vesz igénybe Szolgáltatótól és kizárólag egy adott szolgáltatásra, vagy az által meghatározott szolgáltatások szerinti bontásban elektronikus tartozás-/egyenleg-kimutatást igényel Szolgáltatótól.
Egyedi listák készítése	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető valamely általa meghatározott paraméterű, feltételű vagy rendezésű lista elkészítését kéri Szolgáltatótól.
Rögzített szerződési feltételek (egyes és ÁSZF) dokumentum másolatának megküldése, átadása az előfizető kérésére (kivéve szerződéskötéskor igényelt példány)	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető az egyes előfizetői szerződése vagy az ÁSZF (másolati) példányát igényli Szolgáltatótól a szerződés megkötésétől eltérő időpontban.
Nullás igazolás kiadása (Ft/db)	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető nullás igazolás kiadását kéri Szolgáltatótól.
Számhordozás díja	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető számhordozást igényel, meglévő számát Szolgáltatóhoz kéri hordozni.
Szolgáltatáslétesítési díj	Szolgáltató valamennyi szolgáltatása esetében a szerződés megkötésekor a létesítés, aktiválás, bekapcsolás miatt fizetendő díj.
Óvadék mobil modem stick átadására (Ft/db)	Abban az esetben fizetendő, ha a szolgáltatáshoz szükséges mobil modem stick úgy kerül átadásra Előfizető részére, hogy Szolgáltató tulajdonában marad. (Azt nem vásárolja meg Előfizető.)
Óvadék ATA készülék átadására (Ft/db)	Abban az esetben fizetendő, ha a szolgáltatáshoz szükséges ATA készülék úgy kerül átadásra Előfizető részére, hogy Szolgáltató tulajdonában marad. (Azt nem vásárolja meg Előfizető.)
Kábelmodem visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárátalány	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető a szerződés megszűnését követő 8 napon, vagy a Szolgáltató által megjelölt bármely egyéb határidőn belül* nem bocsátja



	Szolgáltató birtokába a kábelmodemet sértetlen, hibátlan, működőképes állapotban.
ONT visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott káráltalány	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető a szerződés megszűnését követő 8 napon, vagy a Szolgáltató által megjelölt bármely egyéb határidőn belül* nem bocsátja Szolgáltató birtokába az ONT-t sértetlen, hibátlan, működőképes állapotban.
Mobil modem stick visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott káráltalány	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető a szerződés megszűnését követő 8 napon, vagy a Szolgáltató által megjelölt bármely egyéb határidőn belül* nem bocsátja Szolgáltató birtokába a mobil modem stick-et sértetlen, hibátlan, működőképes állapotban.
ATA készülék visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott káráltalány	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető a szerződés megszűnését követő 8 napon, vagy a Szolgáltató által megjelölt bármely egyéb határidőn belül* nem bocsátja Szolgáltató birtokába az ATA készüléket sértetlen, hibátlan, működőképes állapotban.
Digitális elosztó vissza nem adása esetén fizetendő díj	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető a szerződés megszűnését követően haladéktalanul, vagy a Szolgáltató által megjelölt bármely egyéb határidőn belül* nem bocsátja Szolgáltató birtokába a digitális elosztót sértetlen, hibátlan, működőképes állapotban.

\* valamennyi, a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott eszköz a Szolgáltató tulajdonát képezi, kivéve, ha az eszközt Előfizető Szolgáltatótól megvásárolta. Amennyiben a szolgáltatás korlátozására előfizetői szerződészegés miatt kerül sor, és a korlátozás indokát Előfizető legkésőbb 2 hónapon belül nem szünteti meg, úgy valamennyi, a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott eszközt Előfizető köteles a korlátozástól számított legfeljebb 3 hónapon belül Szolgáltató részére igazolható módon visszajuttatni.

#### 7.1.5. Tartozások elszámolásának sorrendje

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk.-ban rögzített módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. A főtartozáson belül a következő sorrend irányadó:

- régebben lejárt tartozás;
- azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

#### 7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,

Az egyes díjfizetési módozatokhoz kapcsolódóan Szolgáltató különböző mértékű kedvezményeket nyújthat. Ezen kedvezmények összegét jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együttjáró, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.

#### 7.3. a kártérítési eljárás szabályai,

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit felróható módon nem teljesíti vagy megszegi és ezzel kárt okoz, azt a Felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére, azonban az Eht. 143. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kár elmaradt haszon részét nem köteles megtéríteni.

Egyik fél sem felelős – még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült – az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést.

Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége nem teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okozhatnak.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét – a lentebb szabályozott módon - írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

A kárigény bejelentésének tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a fent megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül – illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint – köteles azt megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a Felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton az 6.6. pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint jogosult kárigényét az Előfizető részére bejelenteni. Az Előfizető a kárigény-bejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül – illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint – köteles azt kiegyenlíteni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltató kárigényét nem vagy csak részben ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben Szolgáltató kárigényét jogi úton az 6.6. pontnak megfelelően érvényesítheti az Előfizetővel szemben.

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.

Nem kell a Szolgáltatónak 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 teljesítése részeként 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 kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

A kártérítésre egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadóak.

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

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

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.

Jelen ÁSZF alábbi pontjai tartalmazzák Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségeit:

- 2.4. pont
- 5.2.3. pont
- 6.2.2. pont
- 8.1.4.2. pont
- 12.2.1. pont
- 12.2.2. pont

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

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

#### 8.1.1. Általános szabályok

Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát,
- b) nemföldrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az előfizető szolgáltatót változtat, megtarthassa nemföldrajzi előfizetői számát,
- c) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén, ha az előfizető mobil rádiótelefon szolgáltatót változtat, megtarthassa mobil előfizetői számát  
(a továbbiakban: hordozott szám).

*A szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését - vagy egyes hívószámok esetében módosítását - követően a hívószámát egy másik szolgáltatóhoz viszi át (a továbbiakban: átadó szolgáltató), azzal a szolgáltatóval, amelynek bármely jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át (a továbbiakban: átvevő szolgáltató), köteles hálózati szerződés keretében a számhordozhatóság feltételeiről megállapodni, amennyiben az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatónak az ezen szerződésekre irányadó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.*

A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak tarifájáról.

A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításáért felelős szolgáltató viseli.

A hordozott számokra irányuló hívások megfelelő irányításáért az a szolgáltató a felelős,

- a) amelynek a hálózatában a hívást belföldön - közvetítőválasztás igénybevétele nélkül - kezdeményezik, vagy
- b) amelyet az adott híváshoz kiválasztanak, amennyiben a hívást belföldön, közvetítőválasztás alkalmazásával kezdeményezik, vagy
- c) amely a hívást a nemzetközi hálózatból fogadja.

A számhordozás igénybevételeért az átadó szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. Ezen egyszeri díjat vagy annak egy részét az átvevő szolgáltató a számhordozást igénybevevő előfizetőre áttérhelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését köteles lehetővé tenni saját ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és on-line ügyfélszolgálatokat is, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható, és valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, aki ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezésekor az előfizető részére ideiglenes számot biztosíthat.

#### 8.1.2. Definíciók

1. átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
2. átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;
3. központi referencia adatbázis, vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;
4. számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
5. számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.
6. egyeztetést igénylő számhordozási igény: A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.
7. KRA bejelentési határidő: számhordozást az átvevő szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig köteles bejelenteni a KRA számára.

#### 8.1.3. A számhordozás feltételei

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:

- a) természetes személy esetében:

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

Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a 8.1.2.6. pontban foglaltak szerint részlegesen is hordozásra kerülhet.

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

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a fentiek szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

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

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a jelen pontban foglaltaknak megfelelően közölt adatok alapján, vagy
- b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató a 8.1.2.6. pont szerinti esetekben egyeztetést igényel.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. Az átvevő szolgáltató jogosult az így átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az előfizető kérésére haladéktalanul feloldani.

#### 8.1.4. A számhordozás menete

##### 8.1.4.1. A számhordozási eljárás kezdeményezése

Az előfizetőnek - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt,
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

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

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta,
- e) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában a 8.3. pont utolsó szakaszában rögzített lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy a 8.3. pont utolsó szakaszában foglaltak szerint az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel,
- f) a 8.1.2.6. pont szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

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 a 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.

##### 8.1.4.2. A számhordozás lebonyolítása

Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást KRA-nak a 8.1.2.7. pont szerinti KRA bejelentési határidővel a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve amennyiben
  - az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
  - a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
  - a 8.1.2.6. szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, mert ezen esetekben az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

A b) pontban foglalt bejelentési kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint

b) a KRA-ban a tranzakciózárásig (a számhordozási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót - letöltési művelet kivételével - nem fogad el) jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indoklás nélkül,
- b) a 8.1.3. pontban foglaltaknak megfelelő azonosítás ellenére,
- c) nem - a 8.1.3. pontban foglalt számhordozási igénymegtagadási okok b) pontja szerint - lejárt és értesített tartozás miatt,
- d) nem a 8.1.2.6. pont szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy
- e) az előző szakasz a) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást 8.1.3. pontban foglalt számhordozási igénymegtagadási okok c) pontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 8.1.2.6. pont szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Ezen egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy 8.1.3. pontban foglalt számhordozási igénymegtagadási okok b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az előző szakasz szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrateküdnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam, amelyet az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határoz meg, legfeljebb hat hónap lehet.

A számhordozással kapcsolatos részletes szabályokat a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet tartalmazza.

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

Azonos hálózatról szolgáltató más szolgáltatóra előfizető abban az esetben tud váltani, ha ezirányú igényét e-mail-ben, telefaxon vagy személyesen bejelenti ISP2-nél (az a szolgáltató, akihez előfizető át kíván szerződni). ISP2 ilyenkor megkeresi ISP1-et a Magyar Telekomon vagy az Invitelon keresztül (az a szolgáltató, akitől előfizető át kíván szerződni), hogy van-e akadálya az igény teljesíthetőségének. ISP1 3 munkanapon belül jelzi ISP2-nek, ha az igény nem teljesíthető. Az igény megtagadásának indoka előfizető valamely díjtarozása, illetőleg az lehet, ha ISP1-gyel határozott időre szerződött, mely határozott idő még nem járt le. Erről ISP2 tájékoztatja előfizetőt. Az igény megismételhető. Egyebekben a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok irányadóak.

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

Ilyen szolgáltatást szolgáltató nem nyújt.

## **9. az előfizetői szerződés időtartama;**

Az előfizetői szerződés megkötésével és a szerződés időtartamával kapcsolatos szabályokat a 2. pont tartalmazza.

## **10. adatkezelés, adatbiztonság:**

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

#### 10.1.1. Személyes adatok védelme

##### I. A személyes adatok védelme

A. A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, 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 adatot.

B. A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

C. A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatot is, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely fent említett célból történő adatkezelésre került sor.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az A.-C. pontban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

##### II. A szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmassága

A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

A szolgáltató – a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével – köteles tájékoztatni az érintett



nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

### III. A szolgáltatás biztonsága

A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

### IV. Egyéb szabályok

Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. C. törvény 159. §-ában foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. A felhasználó, és az előfizető ezen hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelmére az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval, és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

#### 10.1.2. Forgalmi és számlázási adatok

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után – az alább felsorolt eseteket, valamint a 10.1.3. pontban foglalt esetet kivéve – törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

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) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok (személyes adatok);
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

#### Az adatkezelés időtartama

Ezen szerinti adatok a meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 6.2.1. pont szerinti elévüléséig kezelhetők.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja az a)-k) pont szerinti adatokat. A szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

### Elkülönült adatkezelés

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket a szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

- a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
- b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

### Adatok megsemmisítése

A szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles

- a) a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;
- b) a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.

### Adatok átadása, továbbítása

Az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.

Az a)-k) pontokban felsorolt adatok közül átadható a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama. A közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására - beleértve a versenytárgyalási összejátszást is -, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók is átadhatók.

Az a)-k) pontokban felsorolt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fentebb meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az a)-k) pont szerinti rendelkezésére álló adatokat.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
- b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

#### Közös adatállomány

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 10.1.2. pont szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a lenti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdésének b)–f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

Az előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag fent meghatározott célra,
- b) az „Adatok átadása, továbbítása” című bekezdésben megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 156. § (9)–(10) bekezdés, a 157. § (2) és (8)–(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)–e) pont szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

#### 10.1.3. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdés b)–d) pontjában foglalt adatok;
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, 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;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén 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;
- e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételenél alkalmazott hívásirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- g) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;
- h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételenek dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételenél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételenek dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént.
- A szolgáltató fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)–c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)–k) pontban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.
- Ezen adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatokra is kiterjed azzal, hogy ezen adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni szolgáltató.

#### 10.1.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

Tilos 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 olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek az elektronikus hírközlésről szóló C. törvény 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

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

Előfizető az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán tájékozódhat azon eseteken túl, amikor a szolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségeinek a törvényben foglalt esetekben eleget tesz.

## **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);**

Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait, valamint egyéb, a szolgáltatóhoz címzett nyilatkozatait az alábbi módokon teheti meg, módosíthatja, vagy vonhatja vissza:

- telefonon keresztül
- az ügyfélszolgálatnál személyesen eljárva
- írásban: postai úton, elektronikus levélben, telefax útján.

Amennyiben valamely nyilatkozat megadása, módosítása, visszavonása tekintetében Szolgáltató meghatározott formai és tartalmi kritériumokat rendel, úgy csak a meghatározott kritériumoknak megfelelő nyilatkozatot köteles Szolgáltató befogadni.

Valamennyi, olyan nyilatkozatot, mely az egyedi előfizető szerződés módosítását eredményezheti, a szolgáltató csak írásban benyújtva köteles befogadni.

Az alábbi esetekben a nyilatkozatok megtétele, módosítása, visszavonása írásbeli alakhoz kötött: előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.

Előfizető nyilatkozatait a szolgáltató felhívásában megjelölt időpontig teheti meg, ennek hiányában pedig addig, ameddig a szolgáltató a jelen törvényben előírt azon kötelezettségeinek, melyhez az előfizetői nyilatkozatra is szüksége van, késedelem nélkül szabályszerűen eleget tud tenni.

Az egyes nyilatkozatokat főszabály szerint legkésőbb a szerződés megkötéséig teszi meg az előfizető (azon nyilatkozatok esetében, amelyek a szerződés létrejöttével aktuálissá válnak). Amennyiben az előfizető valamely olyan nyilatkozat megadását nem teljesíti, mely hozzájárulás megadásáról vagy megtagadásáról szól, úgy tekintendő, hogy hozzájárulását megadta.

Előfizető a szerződés megkötését követően nyilatkozatait úgy vonhatja vissza, illetve úgy módosíthatja, hogy az nem eredményezheti a szerződés módosításának szükségességét.

## **12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei,**

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 NMHH elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges 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.

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 előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

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

Amennyiben a szolgáltató a fentiek szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, azt köteles részletesen megindokolni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatás, amennyiben a változtatásra a b)–c) pontokban meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni, és a b)–c) pontokban meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

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

Szolgáltató az előfizetői hívószámot 6 hónap után rendeli más előfizetőhöz.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

### **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**

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 jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, illetve a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben lentebb leírtak szerint módosítható egyoldalúan.

#### **I. ÁSZF-módosítás**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni. Az általános szerződési feltételeket könnyen hozzáférhetővé kell tenni, a szövegben való kereshetőség biztosításával. A meghatározott fejezetcímek mentén kialakított általános szerződési feltételeknek meg kell felelniük a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének.

A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket az ügyfélszolgálatán, és internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzétenni. A szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában köteles előfizetői számára rendelkezésre bocsátani.

A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés általános szerződési feltételeinek módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére

vonatkozó módosítást – szóló értesítési kötelezettségének a szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

#### A Hatóság értesítése

Az általános szerződési feltételeket – azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – egységes szerkezetben a fentiek szerint kell közzétenni, valamint a Hatóságnak meg kell küldeni. Amennyiben az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, a szolgáltató a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül köteles a Hatóságnak megküldeni. Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

#### Az előfizetők értesítése

A szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket szabályszerűen értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) *ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomag esetében - ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít - előfizetői szolgáltatásként elkülönítve;*
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A fentiekől a 6.4. pont c) pontjában meghatározott értesítési módon (különösen SMS, MMS) megküldött értesítésnek:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

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

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

## II. Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedő egyoldalú módosítás

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;



- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;  
 d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A szolgáltató az a) pontban meghatározott módosításra gazdasági és üzletpolitikai, műszaki okokból jogosult, ideértve azon eseteket is, amikor a szolgáltatás nyújtásában bármilyen jogcímen együttműködő más szolgáltatóval fennálló szerződésében olyan módosulás következik be, amely az előfizetőknek nyújtott szolgáltatást, vagy a szolgáltató szolgáltatás nyújtásával összefüggő költségeit, körülményeit befolyásolja.

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

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

*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 b), illetve d) pontban foglaltak indokolják.*

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően a fent felsoroltakon túl akkor is módosíthatja, ha a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja.

Ezesetben a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy  
 b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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.

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.

A fent szabályozott módosítás esetét kivéve az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### III. Általános szabályok

*Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.*

### IV. A nyilatkozattétel elmulasztása

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató a számlalevél mellékleteként megküldött értesítéssel vagy a 6.4. pont a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

(Amennyiben a felek eltérően nem állapodnak meg, az előre fizetett szolgáltatások esetében az előfizetői egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül.)

## V. Változás a szolgáltató személyében

Amennyiben a szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) – a szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a II. pontnak megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;
- b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
- d) a régi szolgáltató az alanyváltásról az I. pont szerint értesíti az érintett előfizetőket;
- f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének.

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

### 12.2.1. Átírás

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ezen átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

Az átírás feltételei, szabályai:

- a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel szolgáltató, melynek összegét a 3. sz. melléklet tartalmazza,
- b) az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Az átírást nem köteles szolgáltató teljesíteni olyan személy nevére, akinek távközlési szolgáltatásból eredő díjtartozása áll fenn, vagy akinek korábbi előfizetői szerződése az előfizetőnek felróható okból szűnt meg, az ilyen megszűnés időpontjától számított 1 évig.

Az átírás teljesítésére nem köteles szolgáltató, amennyiben az adott előfizetői jogviszonyból eredő valamely tartozás áll fenn.

Az átírási kérelemnek az új igénylő/előfizető legalább azon adatait kell tartalmaznia, melyet jelen ÁSZF 2.1.1. pontja a szolgáltatás igénylőjével szemben előír. Ezen kívül a kérelemnek tartalmaznia kell a régi előfizető beazonosításához szükséges adatokat, illetőleg a kifejezett kérelmet, miszerint a szerződés átírását kéri. Meg kell jelölni továbbá az átírás igénylésének okát. Amennyiben annak kifejezett akadálya nincs, az átíráshoz a mind a régi, mind új előfizető aláírása szükséges. Átírásnak írásban a szolgáltató részére az előzőeknek megfelelően eljuttatott kérelemre van helye.

#### 12.2.2. Áthelyezés

*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 Eht. 137. § (1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.*

*Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, 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.*

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 határidőn, 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, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel, melynek összegét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A fent leírtak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az a) és b) pontban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A szolgáltató fentiek szerinti rendelkezésére álló határidőbe nem számít be az az időtartam, amely alatt az előfizető érdekkörébe eső okból nem tudott eljárni.

Áthelyezés és átírás egyidejűleg nem kérhető.

### 12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

#### 12.3.1. Általános szabályok

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 12.3.2. pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

A felmondás módja, alaki és tartalmi követelményei:

A felek az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben kötelesek megküldeni.

Amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, a szolgáltató olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben is megküldheti a felmondást, amelynek kézbesítése *hitelt érdemlően* igazolható.

A fenti formai követelmények alól kivételt képez az az eset, amikor a szolgáltató az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 6.4. pontban meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

### 12.3.2. Szolgáltató felmondása előfizetői érdekkörbe tartozó okból

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a 12.3.1. pontban meghatározott feltételek szerint 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 az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést,

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 díjtartozásösszegezését 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 szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

*Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejártáig a szolgáltató jelen pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.*

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

- a) a szolgáltató 15 vagy 30 napos felmondási idővel való felmondásának feltételi teljesültek, indoka(i) fennáll(nak), valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

#### 12.3.3. A szolgáltató felmondása szolgáltatói érdekkörbe tartozó okból

Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére 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 helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

#### 12.4. az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei,

Előfizető az előfizetői szerződés megszakítását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni szolgáltató részére.

*Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (ebben az esetben sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség - különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése - nem hárítható át az előfizetőre). Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.*

*Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártáig, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés megszakítási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a megszakítási idő lejártáig jogosult felszámítani.*

*A szolgáltató a fent meghatározott jogkövetkezményt 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 megszakítását 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 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 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 a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.*

*A határozott idejű előfizetői szerződés a fentiek alapján történő előfizetői megszakítása esetén az előfizetői szerződés a megszakító nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.*

Jogszerű előfizetői megszakítás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszakítása feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is megszakíthatja. Ebben az esetben az előfizető a megszakításról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a megszakítás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. Ezen rendelkezés az előfizető rendkívüli megszakítása esetén is érvényes.

Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést rendkívüli felmondással megszüntetheti a szolgáltató olyan súlyos szerződésszegése esetén, amelyet jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok nem orvosolnak kötbér rendelkezéssel, illetőleg egyéb eszközzel. (Ez alól kivételt képez azon eset, amikor a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követően 30 napig nem tudja elhárítani)

Ebben az esetben a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;**

### *12.5.1. Határozott időtartam leteltét követő szabályok*

*A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. 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. Az előzőektől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, 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.*

*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.*

*A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt a fentiekről.*

### 12.5.2. Egyéb megszűnési okok

Az előfizetői szerződés megszűnik

- a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével és
- d) a felek közös megegyezésével, azzal 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.
- e) a jelen ÁSZF-ben rögzített egyéb esetekben.

A szerződés felbomlik, ha valamely fél a jelen ÁSZF-ben, illetve a vonatkozó jogszabályokban biztosított elállási jogát gyakorolja.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

## **13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

### **13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,**

Mind az előfizető mind a szolgáltató a kötelezettségeik teljesítése és jogaik gyakorlása során a másik féllel együttműködve köteles eljárni. A felek kötelesek valamennyi információt, tájékoztatást és adatot megadni a másik félnek, hogy az a jogszabályokban és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettséginek mihamarabb eleget tudjon tenni. Ennek körébe tartozik különösen, hogy a szolgáltató a hiba behatárolása és kivizsgálása során az általa kért adatokat és információkat (pl. sebességmérési adatok) az általa megadott módon megkapja az előfizetőtől.

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos hibát haladéktalanul köteles bejelenteni a szolgáltató részére az esetleges további károk elkerülése érdekében.

### **13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,**

Az előfizető a szolgáltatást úgy köteles igénybe venni, használni, hogy mások jogos érdekeit és az egyes jogszabályokban és az előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket ne sértse, vagy veszélyeztesse. A szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételével kapcsolatban keletkezett károkért az előfizető felelősséggel tartozik.

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

A végberendezések és a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizetőnek átadott más elektronikus hírközlő eszközök állagát, és beállításait az előfizető köteles olyan állapotban tartani, hogy az a szolgáltatás igénybevételére, így a rendeltetésszerű használatára alkalmas legyen. Az előfizető ezen kötelezettségének teljesítéséért felelősséggel tartozik. Szolgáltatóval szemben nem támaszthat igényt olyan hibáért, mely az előző kötelezettségének megszegéséből ered, továbbá köteles megtéríteni a szolgáltató azon költségét, melyet az előző kötelezettségének megszegése okozott.

### **13.4. az adatváltozás bejelentése;**

Az előfizető köteles valamennyi olyan adatának megváltozását bejelenteni szolgáltató részére, mely a szerződés megkötéséhez szükséges volt.

Amennyiben a szolgáltató valamely (értesítési, tájékoztatási vagy egyéb) kötelezettségének azért nem tud eleget tenni, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem teljesíti, azért nem tehető felelőssé, illetve az előfizető sem hivatkozhat a szolgáltató ilyen kötelezettségének elmulasztására az esetleges jogkövetkezmények esetén.

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

Szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani.

### **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.**

Ilyen szolgáltatást szolgáltató nem nyújt.

## 1. sz. melléklet

### 1. ADSL INTERNET HOZZÁFÉRÉS

#### 1. A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú Internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás (ADSL fizikai vonal), amelyet a Szolgáltató az ilyen alapszolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt. vagy Invitel) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja. A lehetséges adatátviteli sebességeket a 2. sz. melléklet határozza meg.

#### 2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Ajánlott minimális hardver feltételek:

- Pentium vagy annak megfelelő teljesítményű processzor
- 64 MB RAM
- merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 20 MB szabad terület)
- SVGA monitorvezérlő
- Ethernet interfész kártya IOBaseT csatlakozással (IOMbit/s)
- CD meghajtó

#### 3. A szolgáltatás elérhetősége

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató a Magyar Telekom és Invitel szolgáltatási területein nyújtja, azon belül azokon a településeken, ahol a Magyar Telekom képes a fizikai ADSL kapcsolat létesítésére. A szolgáltatás elérhetőségéről a Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálatán keresztül ad bővebb felvilágosítást.

#### 4. Szolgáltatás hozzáférési pont

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által menedzselt „utolsó” vagyis az Előfizető által menedzselt vagy bérelt hálózathoz közvetlenül kapcsolódó eszköz megfelelő portja: amennyiben az Előfizetői szerződés keretében az Előfizető a Szolgáltatótól veszi igénybe a fizikai ADSL kapcsolatot és az IP kapcsolatot is, úgy a hozzáférési pont az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott 2. számú összeköttetési végpontra a Magyar Telekom Rt. által kialakított 10 BaseT Ethernet interfésze vagy ha a Szolgáltató a Szerződés keretében útvonalválasztó berendezést is biztosít Előfizető részére, úgy az



útvonalválasztó berendezés LAN portja. Egyéb esetekben a hozzáférési pont a szolgáltató telephelyén a szolgáltató IP gerinchálózatának megfelelő portja.

5. Olyan működő (telefon)vonal-előfizetésről, melyen Szolgáltató internetszolgáltatása elérhető és igénybevehető Előfizető köteles gondoskodni.

Amennyiben azon (telefon)vonal-előfizetés, melyen Szolgáltató internetszolgáltatását nyújtja bármilyen okból megszűnik és emiatt Előfizető az internetszolgáltatásra vonatkozó szerződést a határozott időtartam letelte előtt felmondja, köteles megfizetni a határozott idő letelte előtti felmondás esetén megfizetendő összegeket.

Amennyiben ilyen esetben Előfizető nem mondja fel az internetszolgáltatásra vonatkozó szerződését, úgy Szolgáltató jogosult a szerződés szerinti díjakat a szerződés megszűnéséig számlázni.

Amennyiben Előfizető a (telefon)vonal megszűnését követően – anélkül, hogy az internetszolgáltatásra irányuló szerződését felmondaná – újból gondoskodik olyan (telefon)vonal-előfizetésről, melyen Szolgáltató internetszolgáltatását igénybe tudja venni és ezt bejelenti Szolgáltató részére, úgy Szolgáltató a létesítésre vonatkozó határidőkkel az új vonalon elérhetővé teszi szolgáltatását. Ebben az esetben az új vonalon történő hozzáférhetővé tételtől az internet-előfizetésre vonatkozó határozott időtartam újratezdődik.

## 2. CSUPASZ ADSL INTERNET SZOLGÁLTATÁS

Az 1. pontban foglaltak irányadóak azzal az eltéréssel, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez nem szükséges meghatározott telefon-előfizetéssel rendelkezni.

A lehetséges adatátviteli sebességeket a 2. sz. melléklet határozza meg.

## 3. COAX HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS

Kétirányú, nagysebességű digitális hálózati szolgáltatás HFC (Hybrid Fiber Coax) hálózaton.

A szolgáltatás aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít, amely Internet szolgáltatás nyújtását teszi lehetővé a Társzolgáltató számára.

A Végfelhasználói szolgáltatás-hozzáférési pont a kábel hálózat azon pontja, amely végfelhasználói berendezések rákapcsolására szolgál:

- A kábelmodem- ügyfél oldali interfésze (UNI):

UNI Interfész típus	Hivatkozási szám
100/1000 BaseT Ethernet	IEEE 802.3

A kábelmodem az alábbi protokollok semmi transzparens átvitelét biztosítja

Protokoll	IETF
IPv4	RFC 791

A Végfelhasználói végberendezést az UNI-hoz fizikailag egy RJ 45-ös csatlakozón keresztül kategória 5-ös UTP vezetékkel egyenes bekötéssel lehet csatlakoztatni.

Javasolt minimális hardware feltételek:

- P4 kategóriájú PC
- 512 Mbyte memória
- 100BaseT hálózati kártya (100Mbit/s full-duplex üzemmódban)
- Gyors disk alrendszer (Ultra ATA, SATA, SCSI)
- 

Javasolt minimális szoftver feltételek:

- Windows XP vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer
- Linux (Referencia: Debian, Ununtu) min 2.6-os kernel

A lehetséges adatátviteli sebességeket a 2. sz. melléklet határozza meg.

#### 4. OPTIKAI HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS

Kétirányú, nagysebességű digitális hálózati szolgáltatás fényvezetős hozzáférési hálózatában (amelyben az információknak az előfizetői hozzáférési pontokhoz való szétosztása passzív optikai eszközök segítségével történik).

A szolgáltatás aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

A Végfelhasználói szolgáltatás-hozzáférési pont az optikai hálózat azon pontja, amely végfelhasználói berendezések rákapcsolására szolgál:

- Az ONT - ügyfél oldali interfésze (UNI):

UNI Interfész típus	Hivatkozási szám
10/100 BaseT Ethernet	IEEE 802.3

A szolgáltatás igénybevételéhez a végfelhasználói végberendezésben speciális ATM szintű konfiguráció (pl. VPI/VCI azonosítók) megadása nem szükséges.

Az ONT az alábbi protokollok transzparens átvitelét biztosítja az ATM/AAL5 rétegek felett:

Protokoll	IETF
Classical IP over ATM	RFC 1577
Multiprotocols/bridged or routed Ethernet over AAL5	RFC 1483

A Végfelhasználói végberendezést az UNI-hoz fizikailag egy RJ 45-ös csatlakozón keresztül kategória 5-ös UTP vezetékkel egyenes bekötéssel lehet csatlakoztatni.

Javasolt minimális hardware feltételek:

- P4 kategóriájú PC
- 512 Mbyte memória
- 100BaseT hálózati kártya (100Mbit/s full-duplex üzemmódban)
- Gyors disk alrendszer (Ultra ATA, SATA, SCSI)

Javasolt minimális szoftver feltételek:

- Windows XP vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer
- Linux (Referencia: Debian, Ununtu) min 2.6-os kernel

A lehetséges adatátviteli sebességeket a 2. sz. melléklet határozza meg.

#### 5. MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁS

##### 1.) A szolgáltatás leírása

A mobilinternet a hírközlési piac egyik leggyorsabban fejlődő szereplője, mely helyhez kötöttség nélkül kínál lehetőséget a világháló használatára. A mobilhálózattal lefedett területeken bárhol elérhető, a mobil-szélessávval lefedett területeken pedig szélessávú internetelérést kínál, így alkalmas lehet a vezetékes technológiák kiváltására, vagy annak hordozható kiegészítőjeként is funkcionálhat. Használható az arra alkalmas mobiltelefon készülékeken, laptopon, illetve asztali PC-n egyaránt.

A mobilinternet szolgáltatás könnyen, gyorsan beüzemelhető, nagy előnye, hogy vezetékektől, kábelektől mentes technológia. A szolgáltatás áthelyezése nem igényel ügyintézés, nincs átszerelési procedúra, papírmunka.

##### 2.) szolgáltatás területi hatálya

A szolgáltatás csak Magyarország közigazgatási területén vehető igénybe.

A szolgáltatást a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. szolgáltatási területén, az arra alkalmas területeken nyújtja a Szolgáltató.

/A szándékolatlan (adat)roaming jelentős többletköltségekkel jár, ezért figyelni kell a határmenti területeken az automatikus szolgáltatóváltásra. A szándékolatlan (adat)roaming elkerülhető, ha a készüléken letiltjuk az automatikus hálózatváltást./

### 3.) Az igénybevétel és használat feltételei

A mobilinternet szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a megfelelő hardver és szoftver elemekkel.

Hardverfeltételek:

- P1/100 vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM
- Winchester (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad terület)
- SVGA, min. 1 MB RAM
- Ethernet 10Base-T hálózati kártya
- 8x CD meghajtó
- 1,44 floppy drive.

Szoftverfeltételek:

- TCP/IP protokoll
- Windows 95/98, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer
- PPPoE kliensszoftver

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges továbbá mobil technológiás modem (a továbbiakban: mobil stick), amely a Szolgáltató által biztosított SIM kártya befogadására és kezelésére alkalmas. Ezen eszközt a Szolgáltató biztosítja Előfizető részére.

A mobilinternet szolgáltatás esetében az internet sebességét a terület lefedettsége határozza meg.

A szolgáltatás üzembe helyezése az Előfizető kötelezettsége.

### 4.) Speciális korlátozási ok

A csomagok adatforgalmi határokhoz kötöttek, melyet a Szolgáltató folyamatosan mér. Az adatforgalmi határ elérése vagy túllépése esetén a Szolgáltató az internet fel- és letöltési sebességet korlátozza. A Szolgáltató túlforgalmazási díjat, többletköltséget nem számít fel. Ez esetben a Szolgáltató a következő naptári hónap első napján a korlátozást feloldja (amennyiben a korlátozásnak egyéb oka, feltétele nem áll fenn).

### 5.) A szolgáltatás aktiválása és az aktiválás feltételei, az eszközök tulajdona

A szolgáltatás aktiválására, így a mobil stick és a SIM kártya átadására abban az esetben kerül sor, ha az Előfizető szerződéskötés/aktiválás hónapjára esedékes előfizetési díjat, valamint a 3. sz. mellékletben rögzített összegű óvadékot biztosítékként a Szolgáltató részére megfizet. Az óvadék összege az Előfizető valamennyi, a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettsége és tartozása biztosítékaul szolgál.

A Szolgáltató által az Előfizető részére rendelkezése bocsátott eszközök (így a mobil stick és SIM kártya is) a Szolgáltató tulajdonát képezik. A szerződés megszűnését követő 8 napon belül Előfizető a rendelkezésére bocsátott valamennyi eszközt sértetlen, működőképes állapotban köteles külön felhívás nélkül Szolgáltató részére átadni, visszajuttatni. Amennyiben Előfizető e kötelezettségét a fenti határidőn belül nem teljesíti, úgy Szolgáltató jogosult a 3. sz. mellékletben meghatározott mértékű kárártalányt követelni Előfizetőtől, melyet Előfizető a feltüntetett határidőn belül köteles megtéríteni Szolgáltató részére.

### 6.) Szolgáltatásminőség

#### 6.1. Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI):

Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz.

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- Visszavont megrendelések;
- Számhordozás esete;
- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia;
- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

Előre fizető Előfizető esetén: az Előfizető által indított, első díjfizetést eredményező hívás indításával egyidejűleg.

(Utólag fizető Előfizető esetén: 48 óra)

## 6.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje. (MHI)[megkezdett óra]

Minőségi panasz:

A Szolgáltató által hibabehatároló eljárása eredményeként a Szolgáltató által valósnak minősített 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 hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

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

Kizárt esetek:

- Végberendezés hibája;
- Az Előfizető kéri a javítás elhalasztását;
- Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz;

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

72 óra

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

## 6.3. Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési ideje

Minőségi mutató meghatározása:

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által felszámított díjak elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:  
45 nap

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

#### 6.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{\text{AUT}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

ADT A teljes kiesési idő ( az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő ( az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő )

AUT + ADT A teljes megfigyelési idő.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:  
95%

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

#### 6.5. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

##### GARANTÁLT SEBESSÉG

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA): 0/0 Mbit/s

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői Szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban minden díjsomag esetében teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

#### 6.6. Ügyfélszolgálati ügyintézők 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálat ügyintézőinek 120 másodpercen belüli bejelentkezéseinek aránya az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

Kizárt esetek:

- A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,

- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:  
75 százalék

7. Hangadatforgalomra a szolgáltatás nem használható, tekintettel arra, hogy a hálózati szolgáltató a hangadatforgalmat tiltja.

## 6. BÉRELT VONALI INTERNET HOZZÁFÉRÉS

A szolgáltatás leírása

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás (fizikai vonal), amelyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Invitel vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal rézérpáras, optikai kábeles vagy mikrohullámú hálózaton, ATM, FR, egyéb mikrohullámú vagy lézeres összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az Előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az Előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szerződés teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A szolgáltatás elérhetősége

A bérelt vonali Internet szolgáltatást a Szolgáltató a vele szerződésben álló távközlési szolgáltatók szolgáltatási területein nyújtja. A szolgáltatás elérhetőségéről a Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálatán keresztül ad bővebb felvilágosítást.

Szolgáltatás hozzáférési pont

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által menedzselt „utolsó” vagyis az Előfizető által menedzselt vagy bérelt hálózathoz közvetlenül kapcsolódó eszköz megfelelő portja:

Amennyiben az Előfizetői szerződés keretében az Előfizető a Szolgáltatótól veszi igénybe a fizikai bérelt vonali kapcsolatot és az IP kapcsolatot is, úgy a hozzáférési pont az Előfizetői szerződésben meghatározott 2. számú összeköttetési végponton a fizikai vonalat biztosító szolgáltató által kialakított interfész vagy ha a Szolgáltató a Szerződés keretében útvonalválasztó berendezést is biztosít Előfizető részére, úgy az útvonalválasztó berendezés LAN portja. Egyéb esetekben a hozzáférési pont a szolgáltató telephelyén a szolgáltató IP gerinchálózatának megfelelő portja.

## 7. SZERVERELHELYEZÉS SZOLGÁLTATÁS

A szolgáltatás célja az előfizető által biztosított berendezés hozzákapcsolása az Internet hálózathoz a szolgáltató által biztosított telephelyen.

Előfizetők elhelyezhetik saját szerverüket a szolgáltató védett szerverközpontjában rendkívül kedvező feltételekkel. A szervergépek folyamatos működése érdekében a szolgáltató nagy kapacitású szünetmentes tápegységet üzemeltet és a számítógépek egyenletes hőmérsékleten tartását is biztosítja.

## 8. WEBTÁRHELY (HOSTING) SZOLGÁLTATÁS

Szolgáltató webtárhelyet és kapcsolódó szolgáltatásokat nyújt ügyfeleinek weboldalak, online alkalmazások, domain névvel történő levelezés, stb. kiszolgálására. A tárhelyet a szolgáltató olyan kiszolgáló gépeken (szervereken) nyújtja, melyek fizikailag elkülönített helyen, speciális környezetben üzemelnek. A kiszolgálószerverek nagy Internet sávszélességgel rendelkeznek. Szolgáltató az ügyfelek tárhelyeit, azok kihasználtságától függően áthelyezheti a kiszolgáló szerverek között aszerint, hogy az Ügyfél a lehető legjobb szolgáltatásban részesüljön. A kiszolgáló szerverek technikai paramétereinek és sávszélesség-változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja. Szolgáltató ilyen irányú változtatásokat az ügyfél előzetes értesítése nélkül is végezhet, amennyiben az nem befolyásolja az ügyfél szolgáltatásának igénybe vételét. Az ügyfél hosting csomagjának egy évre megfizetett díjából a Szolgáltató nem kötelezhető díjvisszafizetésre.

A webtárhely szolgáltatás tehát egy olyan internetes szolgáltatás, ahol egy kiszolgáló szerver erőforrásait több felhasználó között osztják el. Minden felhasználó egy, a rendszer által dedikált tárhelyet foglal el, aminek nyilvános tartalma egyedi [domain néven](#) érhető el. Kisebb forgalmú weboldalt költséghatékonyan lehet bérelt webtárhelyen üzemeltetni.

## 9. E-MAIL SZOLGÁLTATÁS

Elektronikus üzenetkézbesítési szolgáltatás.

## 10. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS

A Szolgáltató által nyújtott internet alapú beszédátviteli szolgáltatás révén az Előfizető a távbeszélő, a mobil rádiótelefon hálózat és az internet hálózat összekapcsolásával beszédátviteli kapcsolatot alakíthat ki. A Szolgáltatás szélessávú internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

Az Előfizető a végberendezésével tetszőleges szélessávú internetkapcsolaton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató szerveréhez, amelyen keresztül az Előfizető hangátviteli kapcsolatot alakíthat ki a hazai vagy nemzetközi közcélú távbeszélő hálózat (PSTN), vagy közcélú mobil hálózat bármely felhasználójával. A voice szerver az előfizetői adatokat a szabványos internet protokoll szerinti jelfolyammá alakítja, majd a Szolgáltató IP alapú adathálózatán keresztül továbbítja a hívott irányba.

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás hozzáférési ponttal (szélessávú internet csatlakozás), és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Az internet alapú beszédátviteli szolgáltatás során a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás, a beszédhang rövid idejű kimaradása. Az IP alapú beszédátvitel során ugyanis nem teljesül a beszéd közvetlen átvitele és kapcsolása valós időben, hanem az átviteli rendszeren az analóg jel késleltetést szenved. A késleltetés a napszak, forgalmi helyzet, és viszonylat függvényében ingadozhat.

Szolgáltató jogosult pótbiztosítékot kérni Előfizetőtől, ha az aktuális havi külföldre kezdeményezett (vagy harminc napos időszakon belüli) hívásainak időtartama meghaladja a 100 percet, vagy a belföldre kezdeményezett hívásainak időtartama meghaladja az 1000 percet. Szolgáltató a pótbiztosíték befizetéséig jogosult a szolgáltatást korlátozni.

## 11. DOMAIN SZOLGÁLTATÁS

Domain: Önálló Internet tartomány, az Internet címek egy halmazához neveket rendelő adatbázis.

Domain név: alfanumerikus karakterekből álló műszaki azonosító, amelyet elsősorban a könnyebb megjegyezhetősége miatt az internetes kommunikációhoz nélkülözhetetlen Internet címek helyett használnak. Az internet oldalait egyedi módon azonosító név. Minden IP-címhez tartozhat egy domain (nem kötelezően), ami arra szolgál, hogy megkönnyítse a felhasználók eligazodását a webhelyek közt. Az IP-címeket az ún. DNS-szerverek oldják fel domain nevekké és vissza.

A domain névvel azonosított Internet domain használatba adása egy szervezetnek vagy természetes személynek igénylés alapján történik. (delegálás)

Regisztrálás: A delegáláshoz szükséges adatok bejegyzése a megfelelő adatbázisokba.

Feltételes használatba adás: Az igényelt domain név technikai használatba adása a delegálást megelőzően.

Domain fenntartás: A domain-használó számára nyújtott delegálás-fenntartási szolgáltatás, amelynek keretében a szükséges műszaki és adminisztratív adatok a .hu elsődleges és tartalék névszervereken és adatbázisokban tárolódnak, az internetről elérhetőek, továbbá igény szerint módosításra kerülnek.

Szolgáltató a hozzá beérkezett hiánytalanul kitöltött és szükséges mellékleteivel maradéktalanul ellátott igényeket 48 órán belül dolgozza fel. A domain regisztráció elindításának feltétele, hogy az ügyfél a regisztrációval kapcsolatosan felmerülő költségeket szolgáltatónak megfizesse. A hétfői, ill. munkaszüneti napokon leadott, eljuttatott igények feldolgozási ideje az igény eljuttatását követő első munkanaptól számított 48 óra. A domain regisztrálásának elindítása nem jelenti az ügyfél számára a sikeres regisztrációt, mivel a delegálási szervek a domain bejegyzésére irányuló kérelmet elutasíthatják, pótlólag kiegészítő dokumentumokat kérhetnek be, egyéb fenntartásukat jelezhetik a domain regisztrálhatóságával kapcsolatosan. Szolgáltató ilyenkor felveszi a kapcsolatot az ügyféllel a bekövetkezett események megbeszélése végett. Szolgáltató a domain nevek beregisztálásának meghíúsulása miatt semmilyen felelősséggel nem tartozik az ügyfél felé. Szolgáltató a hozzá beérkezett regisztrációs kéréseket regisztrálhatósági szempontból nem vizsgálja. Ez az Ügyfél feladata a regisztrációs igény beadása előtt. Arról, hogy a kiválasztott domain név már nem regisztrált-e vagy nem védjegy-e, az ügyfél a magyar és nemzetközi ingyenesen hozzáférhető védjegy, illetve domain-ellenőrző adatbázisokban tájékozódhat.

## 12. REENGER SZOLGÁLTATÁS

**Reenger hívást lehet kezdeményezni** a hazai és nemzetközi vezetékes és mobil hálózati irányokba, ha a mobiltelefon okostelefon, telepítve van rajta a Reenger alkalmazás és működő mobilinternet kapcsolata van. A felhasználó a részére kiosztott 21-es körzetszámú telefonszámon vezetékes tarifával hívható, még ha ez a mobiltelefonján csörög is ki.

A mobil okostelefonon az alkalmazás a tárcsázás után a felhasználónak lehetőséget ad arra, hogy eldöntse, hogy Reenger vagy Mobil (SIM) hívást kezdeményezzen. A tárcsázás után egy kétválasztásos menü ugrik fel a képernyőre és a felhasználó a megfelelő kitelefonálási opcióra kattinthat. A hívások fogadása nem változik, a korábbiakkal megegyezik, a telefon jelzi, hogy a 21-es számon hívják.

### A szolgáltatás igénybevételének követelményei:

1. Internet kapcsolat (ez lehet mobilinternet, ADSL, WIFI, kábelnet stb.). Az internet kapcsolat le- és feltöltési sávszélessége min. 64 Kbps-os legyen és a válaszidő kevesebb mint 200 ms. Ennél rosszabb minőségű internet kapcsolaton is esetleg működhet a telefonálás azonban a hangminőség nem biztos, hogy megfelelő lesz.
2. Az ügyfélnek olyan készülékkel kell rendelkeznie, amelyen lehetséges a Reenger hálózatra való kapcsolódás. Ez egyrészt lehet egy Android operációs rendszerű mobiltelefon, amelyre vagy gyárilag telepítve van a Reenger alkalmazás. Másrészt a Google Play áruházból is letöltheti az ügyfél a Reenger alkalmazást.
3. Reenger regisztrációval kell rendelkezni. A regisztrációt a [www.reenger.hu](http://www.reenger.hu) oldalon lehet elvégezni, amelynek során az ügyfél/felhasználó adatait kell megadni. A regisztráció után felhasználói nevet, telefonszámot (ez a +36 21 XXX-XXXX telefonszámmal azonos) és jelszót kap az ügyfél. A



telefonszolgáltatás igénybevételéhez használt eszközön ezeket kell az ügyfélnek beállítania, hogy telefonhívást kezdeményezni vagy fogadni tudjon.

4. A Reenger egy előrefizetős, azaz prepaid (feltöltős) szolgáltatás, tehát az ügyfélnek az egyenlegét a [www.reenger.hu](http://www.reenger.hu) weboldalon fel kell töltenie. Ha a felhasználó egyenlege nulla vagy nincs feltöltve, akkor is lehet őt hívni a telefonszámán az utolsó feltöltést követő 365 napig (készenléti idő).

#### **Egyéb értesítések, korlátozások:**

1. A felhasználó egyes kiemelten drága külföldi hívásirányokat 9. díjzóna (műholdas telefon, Antarktisz stb.) nem tud a szolgáltatással elérni. Az elérhető hívásirányok és azok díjzónái a [www.reenger.hu](http://www.reenger.hu) oldalon megtalálható díjtáblázatban tölthetők le.

2. Nem tudjuk biztosítani, hogy a felhasználó bármilyen (WIFI, mobilnet stb.) hálózathoz tudjon hívást indítani, mert egyes szolgáltatók az ilyen jellegű adatforgalmat korlátozzák. Különösen érvényes lehet ez külföldi WIFI hálózatok esetén.

3. Ha a felhasználó adatkorlátos mobilinternet elérése érdekében keresztül használja a Reenger szolgáltatást és az adatforgalma miatt nincs vagy lassú az internet elérése, akkor a szolgáltatást valószínűleg nem tudja rendeltetészerűen igénybe venni.

4. 3000 Ft alatti egyenleg esetén a 7-es és 8-as díjzónát nem tudja a felhasználó felhívni, mert az ilyen irányú hívások már csak rövid hívásra lennének elegendők. (Hangüzenet jelzi az ügyfélnek, hogy alacsony az egyenlege ahhoz, hogy a megcélzott díjzónába kitelefonáljon)

5. 500 Ft alatti egyenleg esetén csak az 1-4-es díjzónába kezdeményezhet a felhasználó hívásokat. (Hangüzenet mondja be, hogy alacsony az egyenlege ahhoz, hogy a megcélzott díjzónába kitelefonáljon)

#### **Egyenleg feltöltés**

Az ügyfél a <http://www.nordtelekom.hu/accounts> weboldalon bankkártyával 3000, 5000, 12000 Ft-ot tölthet fel. Az egyenleg feltöltés kizárólag interneten bankkártyával lehetséges. Az egyenleget a készenléti időn – a feltöltéstől számított 365 napon – belül tudja az ügyfél felhasználni.

#### **A szerződés létrejötte és időtartama**

A regisztráció során e-mailben kapott kóddal történő aktiválással létrejön a szerződés. A készenléti időszak a szerződés létrejöttétől számított 365 napig tart. A készenléti időszak alatt az ügyfél bármikor feltöltheti az egyenlegét, ebben az esetben a készenléti időszak meghosszabbodik az utolsó feltöltéstől számított további 365 nappal. A készenléti időszak alatt szolgáltató külön díj (hívásindítási szolgáltatás rendelkezésre állási díja) ellenében annak összegéig elérhetővé teszi a hívásindítási szolgáltatást. A hívásindítási szolgáltatás rendelkezésre állási díjának összege teljes mértékben lebeszélhető (feltöltött egyenleg). A szerződés a készenléti időszak lejártával megszűnik. Az ügyfél által befizetett hívásindítási szolgáltatás rendelkezésre állási díja (feltöltött egyenleg), illetőleg az abból esetlegesen fennmaradó rész a szerződés megszűnése esetén nem jár vissza ügyfél részére.

Készenléti időszak: az az időtartam, amely alatt ügyfél hívható, más Reenger-felhasználókat a Reenger-alkalmazáson belül elérhet és segélyhívást indíthat.

Hívásindítási szolgáltatás: az a szolgáltatás, mellyel Szolgáltató lehetővé teszi, hogy a Reenger-felhasználó a Reenger-alkalmazás használatával hívást kezdeményezzen más (Reengeren kívüli) hazai és nemzetközi vezetékes és mobil hálózati irányokba.

#### **Rendelkezésre állás és minőségi célértékek**

A szolgáltatás működésével kapcsolat valamennyi minőségi célérték mértéke 0, tekintettel arra, hogy a szolgáltatás igénybevehetősége más, nem Szolgáltató által biztosított szolgáltatások és feltételek függvénye.

#### **Díjak**

Az elérhető hívásirányok, díjzónák és a szolgáltatás díja módosulhatnak. Az ezekre vonatkozó aktuális adatokat Szolgáltató a [www.reenger.hu](http://www.reenger.hu) oldalon folyamatosan közzéteszi.

## 2. sz. melléklet

## MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

## I. Garantált és kínált le- és feltöltési sebességek egyes díjcsomagok esetében

## 1. Réz hálózaton nyújtott internet szolgáltatás Magyar Telekom területen

Csomag	Letöltési sebesség (Mbit/s)		Feltöltési sebesség (Mbit/s)	
	Garantált	Kínált	Garantált	Kínált
MAX1	0,16	1,28	0,06	0,12
MAX2	0,19	2,00	0,06	0,19
MAX4	0,25	4,00	0,09	0,25
MAX5	1,00	5,00	0,19	0,50
MAX8	0,48	8,00	0,19	0,50
MAX10	3,00	10,00	0,25	0,50
MAX V10	1,00	10,00	0,20	0,50
MAX Z10	5,00	10,00	2,00	2,50
MAX15	5,00	15,00	0,50	0,90
MAX18	0,96	18,00	0,32	1,00
MAX V20	10,00	20,00	0,50	1,00

MAX25	4,00	25,00	1,00	5,00
MAX V30	20,00	30,00	1,00	5,00

## 2. Coax hálózaton nyújtott internet szolgáltatás Magyar Telekom területen

Csomag	Letöltési sebesség (Mbit/s)		Feltöltési sebesség (Mbit/s)	
	Garantált	Kínált	Garantált	Kínált
MAX1	0,16	1,00	0,06	0,12
MAX2	0,16	2,00	0,06	0,25
MAX4	0,25	4,00	0,09	0,25
MAX5	0,50	5,00	0,19	0,50
MAX8	0,48	8,00	0,19	1,00
MAX V10	1,00	10,00	0,20	0,50
MAX15	1,50	15,00	0,40	1,00
MAX V20	10,00	20,00	0,50	1,00
MAX25	4,00	25,00	1,00	5,00
MAX V30	10,00	30,00	1,00	5,00
MAX50	8,00	50,00	1,00	5,00
MAX V50	15,00	50,00	1,00	5,00
MAX80	16,00	80,00	1,00	5,00
MAX V120	15,00	120,00	2,00	10,00

## 3. Optikai hálózaton nyújtott internet szolgáltatás Magyar Telekom területen

Csomag	Letöltési sebesség (Mbit/s)		Feltöltési sebesség (Mbit/s)	
	Garantált	Kínált	Garantált	Kínált
MAX5	2,50	5,00	1,25	2,50
MAX V10	1,00	10,00	0,20	0,50
MAX15	7,50	15,00	3,75	7,50
MAX V20	10,00	20,00	0,50	1,00
MAX25	12,50	25,00	6,25	12,50
MAX V30	20,00	30,00	1,00	5,00
MAX50	25,00	50,00	12,50	25,00
MAX V50	30,00	50,00	12,50	25,00
MAX80	40,00	80,00	20,00	40,00
MAX V120	50,00	120,00	25,00	50,00

## 4. ADSL internet szolgáltatás Invitel területen

Csomag	Letöltési sebesség (Mbit/s)		Feltöltési sebesség (Mbit/s)	
	Garantált	Kínált	Garantált	Kínált
MAX1	0,30	1,00	0,06	0,12
MAX2	0,50	2,00	0,06	0,19
MAX4	0,80	4,00	0,16	0,25
MAX5	1,00	5,00	0,19	0,50
MAX8	2,00	8,00	0,25	0,50
MAX10	3,00	10,00	0,25	0,50
MAX12	3,50	12,00	0,25	0,60
MAX15	5,00	15,00	0,50	0,90
MAX16	5,50	16,00	0,50	0,90
MAX18	6,50	16,00	0,64	0,90
MAX24*	8,00	24,00	1,00	3,00
MAX25*	10,00	25,00	1,00	5,00
MAX30*	12,50	30,00	1,00	5,00
MAX32*	12,00	32,00	1,50	6,00
MAX48*	18,00	48,00	2,00	7,00

MAX50*	20,00	50,00	2,00	7,50
MAX60*	25,00	60,00	2,00	7,50

\* VDSL technológia

### 5. Saját hálózaton nyújtott internet szolgáltatás

Csomag	Letöltési sebesség (kbps)		Feltöltési sebesség (kbps)	
	Garantált	Kínált	Garantált	Kínált
MAX5	1000	5000	192	500
MAX10	3000	10000	256	500
MAX15	5000	15000	512	900
MAX2	192	2560	64	192
MAX25	4096	25000	1024	5120

### 6. Mobilinternet

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA): 0/0 Mbit/s

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői Szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban minden díjcsomag esetében teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

### II. Egyéb minőségi célértékek

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
ÁSZF 4.1.a.	15 nap
ÁSZF 4.1.b.	72 óra
ÁSZF 4.1.c.	99 %
ÁSZF 4.1.d.	99 %
ÁSZF 4.1.e.	0,1 %
ÁSZF 4.1.f.	2,00
ÁSZF 4.1.g.	128 kbit/s
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra

**3. sz. melléklet - Díjak, listaárak**

**Szolgáltató valamennyi díja „Szereld magad!” opcióval értendő, Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás hozzáférhetővé tételét vállalja.**

## I. ADSL INTERNET HAVIDÍJAI MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	8 694	9 129
MAX2	9 064	9 517
MAX4	9 060	9 513
MAX5	8 782	9 221
MAX8	11 796	12 386
MAX10	11 198	11 758
MAX V10	9 254	9 717
MAX15	13 407	14 077
MAX18		
MAX20	12 383	13 002
MAX25	14 348	15 065
MAX30	13 023	13 674

Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	11 746	12 333
MAX2	11 887	12 481
MAX4	11 861	12 454
MAX5	11 518	12 094
MAX8	14 520	15 246
MAX10	14 425	15 146
MAX V10	10 969	11 517
MAX15	16 303	17 118
MAX18	51 408	53 978
MAX20	16 303	17 118
MAX25	28 152	29 560
MAX30	32 777	34 416

## II. CSUPASZ ADSL INTERNET HAVIDÍJAI MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	13 320	13 986
MAX2	13 689	14 373
MAX4	13 686	14 370
MAX5	13 407	14 077
MAX8	16 421	17 242
MAX10	15 823	16 614
MAX V10	13 880	14 574
MAX15	18 033	18 935
MAX18		
MAX20	17 008	17 858
MAX25	18 974	19 923
MAX30	17 648	18 530

Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	16 372	17 191

MAX2	16 513	17 339
MAX4	16 486	17 310
MAX5	16 143	16 950
MAX8	19 145	20 102
MAX10	19 050	20 003
MAX V10	15 594	16 374
MAX15	20 928	21 974
MAX18	56 034	58 836
MAX20	20 928	21 974
MAX25	32 777	34 416
MAX30	37 403	39 273

### III. ADSL INTERNET HAVIDÍJAI INVITEL TERÜLETEN

#### Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	5 319	5 585
MAX2	5 494	5 769
MAX4	19 065	20 018
MAX5	8 340	8 757
MAX8	22 810	23 951
MAX10	13 179	13 838
MAX12		
MAX15	12 767	13 405
MAX16		
MAX18		
MAX24		
MAX25	13 522	14 198
MAX30	11 971	12 570
MAX32		
MAX48		
MAX50	23 881	25 075
MAX60	16 154	16 962

#### Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	10 104	10 609
MAX2	6 873	7 217
MAX4	12 893	13 538
MAX5	18 840	19 782
MAX8	17 435	18 307
MAX10	24 498	25 723
MAX12	31 993	33 593
MAX15	31 055	32 608
MAX16	39 430	41 402
MAX18	114 921	120 667
MAX24	46 478	48 802
MAX25	43 030	45 182
MAX30		
MAX32	53 374	56 043

MAX48	63 376	66 545
MAX50		
MAX60		

## IV. SAJÁT HÁLÓN NYÚJTOTT INTERNET HAVIDÍJAI

Csomag	Egyéni		Üzleti	
	Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)	Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
MAX 2	3867	4060	9867	10360
MAX 5	6297	6612	18867	19810
MAX 10	8397	8817	24867	26110
MAX 15	9597	10077	18867	19810
MAX 25	12297	12912	24867	26110

## V. OPTIKAI HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNETSZOLGÁLTATÁS HAVIDÍJAI MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX5	9 769	10 257
MAX10	11 316	11 882
MAX15	13 872	14 566
MAX20	10 851	11 394
MAX25	11 624	12 205
MAX30	11 106	11 661
MAX50	15 053	15 806
MAX V50	13 308	13 973
MAX80	22 148	23 255
MAX120	18 768	19 706

Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX5	25 546	26 823
MAX10	24 738	25 975
MAX15	16 303	17 118
MAX20	32 054	33 657
MAX25	55 413	58 184
MAX30	37 391	39 261
MAX50	46 231	48 543
MAX V50	43 365	45 533
MAX80	51 911	54 507
MAX120	51 911	54 507

## VI. COAX HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNETSZOLGÁLTATÁS HAVIDÍJAI MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	10 382	10 901
MAX2	16 566	17 394
MAX4	10 744	11 281
MAX5	13 312	13 978



MAX8	21 115	22 171
MAX10	9 826	10 317
MAX15	16 234	17 046
MAX20	15 888	16 682
MAX25	12 211	12 822
MAX30	14 177	14 886
MAX50	15 952	16 750
MAX V50	18 326	19 242
MAX80	28 545	29 972
MAX120	23 401	24 571

Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	15 792	16 582
MAX2	25 382	26 651
MAX4	40 264	42 277
MAX5	26 133	27 440
MAX8	28 773	30 212
MAX10	25 763	27 051
MAX15	44 867	47 110
MAX20	34 976	36 725
MAX25	45 598	47 878
MAX30	41 015	43 066
MAX50	48 254	50 667
MAX V50	48 326	50 742
MAX80	82 014	86 115
MAX120	55 912	58 708

## VII. MOBILINTERNET HAVIDÍJAI

Forgalmi keret	Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
1 Gbit	6357	6 675
2 Gbit	7437	7 809
3 Gbit	11397	11 967
8 Gbit	18786	19 725
N3Gbit	9312	9 778
N8Gbit	15747	16 534

## VIII. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS HAVIDÍJAI

Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
3867	4911

## IX. DOMAIN SZOLGÁLTATÁS DÍJAI

Bejegyzés (Ft/domain)			
.hu domain esetén		.com domain esetén	
nettó	bruttó	nettó	bruttó
23397	29714	26397	33524
Fenntartás (Ft/domain/év)			
.hu domain esetén		.com domain esetén	
18897	23999	30897	39239

## X. SZERVERELHELYEZÉS SZOLGÁLTATÁS HAVIDÍJAI

Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
69597	88388

## XI. WEBTÁRHELY (HOSTING) SZOLGÁLTATÁS HAVIDÍJAI

Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
6687	8492

## XII. E-MAIL SZOLGÁLTATÁS HAVIDÍJAI

Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
2397	3044

## XIII. EGYÉB DÍJAK

DÍJ	Nettó	Bruttó*1
Pótdíj késedelmes fizetésnél (8. nap után, lejárt számlánként)	990	1257
Pótdíj késedelmes fizetésnél (30. nap után, lejárt számlánként további)	5990	7607
Fix IP (Ft/hó)	5000	6350
Fizetési felszólítás díja	890	1130
Korlátozás esetén felszámított kötbér	-	16900
Visszakapcsolási és korlátozás-feloldási díj (a korlátozást követő 8 napon túli befizetés esetén)	24000	30480
Jelszó/felhasználó név módosítás	699	888
Kiszállási díj (Ft/megkezdett óra)	15000	19050
Téves hibabejelentés	1270	1613
Áthelyezés	10000	12700
Átírás	5990	7607
Szolgáltatóváltás esetén sávszélesség, illetve csomagmódosítási díj	5990	7607
Sebesség- vagy vonaljellegmódosítás díja	5990	7607
Szerződésmódosítási díj (a fentebb fel nem sorolt módosítások esetén)	5990	7607
Szüneteltetés (Ft/hó)	A havidíj 90%-a	Nettó+ÁFA
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díja (egyszeri)	A behajtásra átadott követelés 20%-a	Nettó+ÁFA
Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja	A megállapodásban rögzített összeg 1%-a, minimum 3000 Ft	Nettó+ÁFA, minimum 3810 Ft

Halasztás engedélyezési díja	A megállapodásban rögzített összeg 1%-a, minimum 1500 Ft	Nettó+ÁFA, minimum 1905 Ft
Tételes papír alapú egyenlegközlés	1000 Ft/folyósámla/minden megkezdett 25 oldal	1270 Ft/folyósámla/minden megkezdett 25 oldal
Nordtelekom szintű elektronikus tartozás-kimutatás	1000 Ft/xls/munkalaponként minden megkezdett 100 sor	1270 Ft/xls/munkalaponként minden megkezdett 100 sor
Termék szintű elektronikus tartozás-kimutatás	500 Ft/xls/munkalaponként minden megkezdett 100 sor	635 Ft/xls/munkalaponként minden megkezdett 100 sor
Egyedi listák készítése	1500 Ft/táblázat papír alapon; 3000 Ft/táblázat CD-n	1905 Ft/táblázat papír alapon; 3810 Ft/táblázat CD-n
Rögzített szerződési feltételek (egyedi és ÁSZF) dokumentum másolatának megküldése, átadása az előfizető kérésére (kivéve szerződéskötéskor igényelt példány)	2000	2540
Nullás igazolás kiadása (Ft/db)	2600	3302
Számhordozás díja	2500	3175
Szolgáltatáslétesítési díj	25000	31750
Óvadék mobil modem stick átadására (Ft/db)	-	7000
Óvadék ATA készülék átadására (Ft/db)	-	10000
Mobil modem stick ára (Ft/db)	15000	19050
Modemdíj (ADSL szolgáltatáshoz) (Ft/db)	7000	8890
ATA készülék ára (Ft/db)	25800	32766
Digitális elosztó vissza nem adása esetén fizetendő díj	14224	18064
Kábelmodem visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárártalány	-	15600
ONT visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárártalány	-	15600
Mobil modem stick visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárártalány	-	17780
ATA készülék visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárártalány	-	30000

\*1 a feltüntetett bruttó díjak a hatályos jogszabályoknak megfelelően kiszámolt díjak. értesítés nélkül is módosulhat az összegük. A vonatkozó szabályozás esetleges módosulásának megfelelően külön értesítés nélkül is módosulhat az összegük.

#### 4. sz. melléklet: Kedvezményes díjak

##### I. ADSL INTERNET MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

Bruttó kedvezményes ár= Bruttó listaár/3 +1500,-Ft+ÁFA

###### Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)

	Nettó	Bruttó
MAX1	4 398	4 618
MAX2	4 521	4 747
MAX4	4 520	4 746
MAX5	4 427	4 648
MAX8	5 432	5 704
MAX10	5 233	5 495
MAX V10	4 585	4 814
MAX15	5 969	6 267
MAX18		
MAX20	5 628	5 909
MAX25	6 283	6 597
MAX30	5 841	6 133

###### Díjak üzleti előfizetők esetén (Ft)

	Nettó	Bruttó
MAX1	5 415	5 686
MAX2	5 462	5 735
MAX4	5 454	5 727
MAX5	5 339	5 606
MAX8	6 340	6 657
MAX10	6 308	6 623
MAX V10	5 156	5 414
MAX15	6 934	7 281
MAX18	18 636	19 568
MAX20	6 934	7 281
MAX25	10 884	11 428
MAX30	12 426	13 047

##### II. CSUPASZ ADSL INTERNET MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

Bruttó kedvezményes ár= Bruttó listaár/3 +1500,-Ft+ÁFA

###### Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)

	Nettó	Bruttó
MAX1	5 940	6 237
MAX2	6 063	6 366
MAX4	6 062	6 365

MAX5	5 969	6 267
MAX8	6 974	7 323
MAX10	6 774	7 113
MAX V10	6 127	6 433
MAX15	7 511	7 887
MAX18		
MAX20	7 169	7 527
MAX25	7 825	8 216
MAX30	7 383	7 752

Díjak üzleti előfizetők esetén (Ft)

	Nettó	Bruttó
MAX1	6 957	7 305
MAX2	7 004	7 354
MAX4	6 995	7 345
MAX5	6 881	7 225
MAX8	7 882	8 276
MAX10	7 850	8 243
MAX V10	6 698	7 033
MAX15	8 476	8 900
MAX18	20 178	21 187
MAX20	8 476	8 900
MAX25	12 426	13 047
MAX30	13 968	14 666

**III. ADSL INTERNET INVITEL TERÜLETEN**

Bruttó kedvezményes ár= Bruttó listaár/3 +1500,-Ft+ÁFA

Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	3 273	3 437
MAX2	3 331	3 498
MAX4	7 855	8 248
MAX5	4 280	4 494
MAX8	9 103	9 558
MAX10	5 893	6 188
MAX12		
MAX15	5 756	6 044
MAX16		
MAX18		
MAX24		
MAX25	6 007	6 307
MAX30	5 490	5 765
MAX32		
MAX48		
MAX50	9 460	9 933
MAX60	6 885	7 229

Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	4 868	5 111

MAX2	3 791	3 981
MAX4	5 798	6 088
MAX5	7 780	8 169
MAX8	7 312	7 678
MAX10	9 666	10 149
MAX12	12 164	12 772
MAX15	11 852	12 445
MAX16	14 643	15 375
MAX18	39 807	41 797
MAX24	16 993	17 843
MAX25	15 843	16 635
MAX30		
MAX32	19 291	20 256
MAX48	22 625	23 756
MAX50		
MAX60		

#### IV. SAJÁT HÁLÓN NYÚJTOTT INTERNET

Szolgáltatás	Egyéni előfizetők esetén				Üzleti (nem egyéni) előfizetők esetén	
	Új bekötés vagy újrakötés (Ft)		Hűségakció (Ft)		Nettó	Bruttó
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó		
MAX2	2 789	2928	nincs	nincs	4 789	5028
MAX5	3 599	3779	3 599	3778,95	7 789	8178
MAX10	4 299	4514	4 299	4513,95	9 789	10278
MAX15	4 699	4934	4 699	4933,95	7 789	8178
MAX25	5 599	5879	5 599	5878,95	9 789	10278

Bruttó kedvezményes ár= Bruttó listaár/3 +1500,-Ft+ÁFA

#### V. OPTIKAI HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNETSZOLGÁLTATÁS MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

##### Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX5	3 256	3 419
MAX10	3 772	3 961
MAX15	4 624	4 855
MAX20	3 617	3 798
MAX25	3 875	4 069
MAX30	3 702	3 887
MAX50	5 018	5 269
MAX V50	4 436	4 658
MAX80	7 383	7 752
MAX120	6 256	6 569

##### Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX5	8 515	8 941
MAX10	8 246	8 658
MAX15	5 434	5 706
MAX20	10 685	11 219

MAX25	18 471	19 395
MAX30	12 464	13 087
MAX50	15 410	16 181
MAX V50	14 455	15 178
MAX80	17 304	18 169
MAX120	17 304	18 169

## VI. COAX HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNETSZOLGÁLTATÁS MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN

### Díjak egyéni előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	3 461	3 634
MAX2	5 522	5 798
MAX4	3 581	3 760
MAX5	4 437	4 659
MAX8	7 038	7 390
MAX10	3 275	3 439
MAX15	5 411	5 682
MAX20	5 296	5 561
MAX25	4 070	4 274
MAX30	4 726	4 962
MAX50	5 317	5 583
MAX V50	6 109	6 414
MAX80	9 515	9 991
MAX120	7 800	8 190

### Díjak üzleti előfizetők esetén

	Nettó	Bruttó
MAX1	5 264	5 527
MAX2	8 461	8 884
MAX4	13 421	14 092
MAX5	8 711	9 147
MAX8	9 591	10 071
MAX10	8 588	9 017
MAX15	14 956	15 704
MAX20	11 659	12 242
MAX25	15 199	15 959
MAX30	13 672	14 356
MAX50	16 085	16 889
MAX V50	16 109	16 914
MAX80	27 338	28 705
MAX120	18 637	19 569

## VII. MOBILINTERNET

AKCIÓS DÍJ AZ ALÁBBI CSOMAGOKRA / ÉVES HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS ESETÉN

Forgalmi keret	Nettó havi díj (Ft)	Bruttó* <sup>1</sup> havi díj (Ft)
1 Gbit	1840	1932
2 Gbit	2144	2251
3 Gbit	3262	3425

8 Gbit	5348	5615
N3Gbit	2674	2808
N8Gbit	4490	4715

A mobil modem stickről Előfizető maga köteles gondoskodni, annak működésével kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

#### VIII. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS

Nettó havi díj (Ft)	Bruttó* <sup>1</sup> havi díj (Ft)
1289	1637

#### IX. DOMAIN SZOLGÁLTATÁS

BEJEGYZÉS (Ft/domain)			
.hu domain esetén		.com domain esetén	
Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
7799	9905	8799	11175
FENNTARTÁS (Ft/domain/év)			
.hu domain esetén		.com domain esetén	
Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
6299	8000	10299	13080

#### X. SZERVERELEHELYZÉS SZOLGÁLTATÁS

1 éves határozott idejű szerződés esetén	
Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
23199	29463
2 éves határozott idejű szerződés esetén	
Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
20199	25653

#### XI. WEBTÁRHELY (HOSTING) SZOLGÁLTATÁS

Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
2299	2920

Nettó éves díj (Ft)	Bruttó éves díj (Ft)
16299	20700

#### XII. E-MAIL SZOLGÁLTATÁS

Nettó havi díj (Ft)	Bruttó havi díj (Ft)
799	1015

#### **KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL EREDŐ KEDVEZMÉNYEK:**

Díjkedvezmény papír alapú számla alapján készpénz-átutalási megbízással -



Díjkezdvezmény papír alapú számla alapján banki átutalással 100.- Ft +ÁFA

Díjkezdvezmény papír alapú számla alapján csoportos beszedési megbízással 150.- Ft +ÁFA

Díjkezdvezmény e-számla alapján banki átutalással 200.- Ft +ÁFA

Díjkezdvezmény e-számla alapján csoportos beszedési megbízással 299.- Ft +ÁFA