

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

**Utolsó módosítás időpontja: 2013. április 8.**

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 6/2011. (X.6.) 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: 2013. év május hó 9. 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 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 8. §-ában rögzítetteknek megfelelő szerkezetben készült)

1.	általános adatok, elérhetőség	4. o.
1.1.	a szolgáltató neve és címe	4. o.
1.2.	a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	4. o.
1.3.	a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	4. o.
1.4.	a szolgáltató internetes honlapjának címe	4. o.
1.5.	a felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	4. o.
1.6.	az általános szerződési feltételek elérhetősége	7. o.
2.	az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	7. o.
2.1.	az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	8. o.
2.2.	az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	9. o.
2.3.	a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	10. o.
2.4.	az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	11. o.
3.	az előfizetői szolgáltatás tartalma	11. o.
3.1.	a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	11. o.
3.2.	a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	11. o.
3.3.	a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	11. o.
3.4.	tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	12. o.
3.5.	a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	12. o.
4.	az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	12. o.
4.1.	az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	12. o.
4.2.	amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmamérést, 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	13. o.
4.3.	tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	13. o.
4.4.	az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	13. o.
5.	a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	13. o.
5.1.	az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	13. o.
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	14. o.
6.	ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	15. o.
6.1.	a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	15. o.
6.2.	az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	17. o.

6.3.	az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	18. o.
6.4.	az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	18. o.
6.5.	a tudakozó szolgáltatás igénybevétele	19. o.
6.6.	tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése	19. o.
7.	díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	20. o.
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 igénybeviteléhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	20. o.
7.2.	a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	21. o.
7.3.	az akciók és akciós díjak elérhetősége	21. o.
7.4.	a kártérítési eljárás szabályai	21. o.
7.5.	a kötbér meghatározása, mértéke és módjai	21. o.
8.	a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	21. o.
9.	szerződés időtartama	24. o.
9.1.	a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	24. o.
9.2.	az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	24. o.
9.3.	az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	26. o.
10.	adatkezelés, adatbiztonság	27. o.
10.1.	a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	27. o.
10.2.	az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	32. o.
11.	az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen 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)	32. o.
12.	az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	33. o.
13.	a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	35. o.
14.	az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevitelével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	35. o.
14.1.	az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	35. o.
14.2.	a szolgáltatás rendeltetésszerű használata	32. o.
14.3.	a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	35. o.
14.4.	az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	35. o.
15.	díjdefiníciók	36. o.
	1. sz. melléklet – Szolgáltatások leírása	39. o.
	2. sz. melléklet – Minőségi célértékek	47. o.
	3. sz. melléklet – Díjak, listaárak	49. o.

## **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, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának 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 elérhetőségei (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. a felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)**

#### **NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +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)

## 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

## **1.6. 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 – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok 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 az alapvető követelményeknek megfelelő 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.

**2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás – igénybejelentés, ajánlattétel

Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – a lentebb leírtaknak megfelelő – előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a 2.1.3. pont értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Az igénybejelentést (az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) 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/ajánlat kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

a)	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
b)	Telefonszám	
c)	A kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye	
d)	Számlázási cím és postacím	
e)	Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, egyéb elérhetősége	
f)	A fizetés módja	
g)	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.

#### 2.1.2. Az előfizetői szerződés létrejötte

Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a 2.1.3. pont szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a 2.3. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.1. pont b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, (Amennyiben Előfizető elfogadó nyilatkozata Szolgáltatóhoz Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.)

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával

jön létre.

#### 2.1.3. Elektronikus úton történő szerződéskötés

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

#### 2.1.4. 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.

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

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

a)	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)	Nem természetes személy igénylő esetén - cégnév - székhely - cégjegyzékszám - adószám - pénzforgalmi számlaszám
b)	Telefonszám	
c)	A kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye	
d)	Számlázási cím és postacím	
e)	Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, egyéb elérhetősége	
f)	A fizetés módja	
g)	A kívánt szolgáltatás paraméterei az on-line rendszer szerint	

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

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az 2.1.1. bekezdés *b)* pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető köteles megfizetni szolgáltató részére a 3. sz. mellékletben rögzített mértékű óvadékot, amennyiben nem vásárolja meg a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközöket, de szolgáltatótól igényt tart arra. Ennek elmaradása esetén a szolgáltató részére rendelkezésre álló létesítési határidő meghosszabbodik azon időtartammal, amíg előfizető ezen óvadéknyújtási kötelezettségének eleget tesz. Amennyiben a szolgáltató az óvadék határidőben történő meg nem fizetése ellenére teljesíti a szolgáltatás létesítését/aktiválását, úgy nem tehető felelőssé azért, ha az előfizető a szolgáltatást a szükséges eszköz hiánya miatt nem tudja igénybe venni.

A szolgáltató részére rendelkezésre álló időtartamba nem számít bele azon időszak, amely alatt az előfizető érdekkörébe tartozó okból nem kerülhet sor a szolgáltatás létesítésének/aktiválásának megkezdésére vagy folytatására.

Ezen határidő, illetve a szolgáltató által az 2.1.1 pont *b)* pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Ezen kötbér felét köteles megfizetni szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig, amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

## **2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;**

Szolgáltató a részére beérkezett ajánlatokat azok beérkezését követően haladéktalanul nyilvántartásba veszi, iktatja.

Szolgáltató megvizsgálja, hogy a hozzá beérkezett ajánlatok/igénybejelentések megfelelnek-e a 2.1.1. pontban foglalt kritériumoknak. Szolgáltató kizárólag a kritériumoknak megfelelő ajánlatot/igényt köteles ilyenként elfogadni. Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével jogosult felhívni Igénylőt.

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

Megfelelően benyújtott ajánlat/igénybejelentés alapján Szolgáltató megkezdi a 2.1.1. pontban részletezett vizsgálatot, eljárást.

Amennyiben ajánlattevő, illetve előfizető személyét és az igényelt illetve nyújtott szolgáltatás paramétereit nem érintő változás következik be Igénylő, illetve Előfizető adataiban, úgy Szolgáltató ezen adatok változását nyilvántartási rendszerében átvezeti. Az egyéb szerződésmódosítási eseteket jelen ÁSZF 9.2. és 9.3. pontja szabályozza.

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

Szolgáltatások felsorolása:

1. ADSL internet szolgáltatás (melyhez telefon-előfizetéssel kell rendelkezni) (Réz hálózaton nyújtott internet szolgáltatás)
2. Csupasz ADSL internet szolgáltatás (melyhez telefon-előfizetéssel nem kell rendelkezni) (Réz hálózaton nyújtott internet szolgáltatás)
3. Coax hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
4. Optikai hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
5. Mobilinternet szolgáltatás
6. Bérelt vonali internet szolgáltatás
7. Szerverelhelyezés szolgáltatás
8. Webtárhely (hosting) szolgáltatás
9. E-mail szolgáltatás
10. Helyhez kötött telefonszolgáltatás
11. Domain szolgáltatás

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

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 partnerein keresztül a szolgáltatást Magyarországon kívül is nyújthatja.

### **3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára 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 szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,

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 igénybevételét 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 120	a mutató számításának alapja szolgáltató rendszere.

<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.

	másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Az ügyfélszolgálatra érkező valamennyi hívás és az ügyintéző 120 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>
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 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,**

Szolgáltató ilyen tevékenységeket nem végez.

**4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot 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 igénybevétele részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás-leírások tartalmazzák.

A szolgáltatások igénybevételehez 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.

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

**5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke,**

5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére:

---

<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 hívásátírányítást), 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 szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.

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. 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 terrorelhárítás, 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 elvárható megtett.

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

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.

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;**

### 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 egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- 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 díjtartozásról szóló 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 adatmennyiséget.
- f) 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.

### 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 a c) pontban 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 az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni /kivéve az Eht. 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet/. 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.

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

### **6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására 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 szolgáltatónál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül tesz elérhetővé.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatóró 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 behatórolására 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.

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 hibabehatóró eljárása eredményeként valószínűleg 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.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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 hibabehatóró eljárása eredményeként valószínűleg tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatórolása 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 ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

### 6.2.1. 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 összezszerúségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

### 6.2.2. 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 biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

### 6.2.3. Hangfelvétel készítése

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a 6.1.2. pontban foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. 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.

## **6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,**

### 6.3.1. Általános szabályok

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

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

### 6.3.2. 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 előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak 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) a hiba bejelentését megelőző hat hónapon az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

### 6.3.3. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése

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

Előfizető jogosult a Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) vagy az 1.5. pontban felsorolt szervekhez fordulni.

## **6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, 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 számlalevéiben 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 az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, 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.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az 5.1.2. pont és az ÁSZF szolgáltató általi egyoldalú módosításával (ÁSZF 9.2.1. 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 előfizetőkhöz 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 szolgáltatást.

### **6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével 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 feltüntetése;**

Az 1.5., és a 6.3.3. pont tartalmazza a szolgáltatás teljesítésével összefüggő kezdeményezésének lehetőségét és feltételeit, a békéltető testülethez való fordulás jogát, az eljárásra jogosult hatóságokat, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezését, elérhetőségeik feltüntetését.

Továbbá a szolgáltatással összefüggő jogviták rendezésére a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult.

## **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, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve 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. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

Előre fizetendő díjak esetén Szolgáltató a számlákat a tárgyidőszakot megelőző 15 napon 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 napon 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.

#### **7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,**

Az egyes díjfizetési módokhoz kapcsolódóan Szolgáltató különböző mértékű kedvezményeket nyújthat. Ezen kedvezmények összegéről Szolgáltató a honlapján és az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

#### **7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,**

A aktuális akciókat és azok részletes feltételeit Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán teszi elérhetővé.

#### **7.4. a kártérítési eljárás szabályai,**

A Előfizető és Szolgáltató köteles megtéríteni a másik félnek okozott kárt.

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

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kártérítésre egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény XXIX. fejezetének rendelkezései az irányadók.

#### **7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;**

##### 7.5.1. Általános szabályok

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E 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,

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A b) pontban foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

##### 7.5.2. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének egyes esetei

Jelen ÁSZF alábbi pontjai tartalmazzák kötbérfizetési kötelezettséget szolgáltató részére:

- 2.3. pont
- 5.2.3. pont
- 6.3.2. pont
- 9.3.1. pont átírás
- 9.3.2. pont áthelyezés

#### **8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;**

A 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 (átadó szolgáltató), amelynek előfizetője szolgáltató változtatás keretében az előfizetői számát egy másik telefon szolgáltatóhoz átviszi (átvevő szolgáltató) köteles a számhordozhatóságról az átvevő szolgáltatóval megállapodni, amennyiben az átvevő az összekapcsolási szerződésekre vonatkozó jogszabályoknak 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, külön jogszabályban meghatározott szolgáltató viseli.

A szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.

A számhordozás igénybevételéért 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 áterhelheti. A számhordozásért az előfizető által fizetendő egyszeri díjat a 3. sz. melléklet tartalmazza.

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

Az átadó szolgáltató a számhordozást kérő előfizetőt az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles azonosítani, ideértve a telefonos, illetve az on-line ügyfél-azonosítási módot is.

Amennyiben a számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet 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) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség 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 személyi 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) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétel kötelező,

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

cd) meghatalmazás amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető.

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön, illetve az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve 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 foglaltaknak.

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

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a fent meghatározott dokumentumok alapján.

Amennyiben az a) és b) pontjában meghatározott követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles – az átadó szolgáltatóval együttműködve – az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új előfizetői szerződést köt. A szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek a pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllal együtt írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt.

Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviseletében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt, vagy a nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak az előző értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

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

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

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, legfeljebb hat hónap lehet.

## **9. szerződés időtartama:**

### **9.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei,**

A szolgáltatás nyújtásának feltétele az előfizetővel kötött érvényes és hatályos előfizetői szerződés. Az előfizetői szerződés megkötésével és a szerződés időtartamával kapcsolatos szabályokat a 2. pont tartalmazza.

A szolgáltatás szüneteltetésére és korlátozására vonatkozó szabályokat az 5.1. és az 5.2. pont tartalmazza.

A szerződés megszüntetésével kapcsolatos szabályokat a 12. pont tartalmazza.

### **9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,**

#### 9.2.1. Egyoldalú szolgáltatói szerződésmódosítás

##### 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 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 szerződéses 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 egyetemes 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 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 díjcsomagok esetében szolgáltatásonként 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 eltérően elektronikus levél, SMS vagy MMS értesítési módokon megküldött és a 6.4. pont a) és c) pontjában meghatározott 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.

## 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.

A szolgáltató üzletpolitikai okokból jogosult egyoldalú szerződésmódosításra. A szolgáltató különösen akkor jogosult szerződésmódosításra, amennyiben a szolgáltatás nyújtásában bármilyen módon együttműködő más szolgáltató módosítja a szolgáltatás nyújtásával összefüggő feltételeit.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

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 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

## 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 gazdasági társaságokról szóló törvény 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 alanyváltozásról az I. pont szerint értesíti az érintett előfizetőket;
- f)* mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének.

### **9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje;**

#### 9.3.1. 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 kérik. 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.

### 9.3.2. Áthelyezés

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint.

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 3 hónapon 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 3 hónapot, vagy

*c)* az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezési igényt elutasíthatja, ha az áthelyezést kérő előfizetőnek az előfizetői szerződésből eredő lejárt tartozása áll fenn a szolgáltatóval szemben.

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.

## **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 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 bünteljesítési 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 lebonyolító 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 információs 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.

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. § (6) bekezdés *b)–d)* pontjában foglalt 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 6.3.1. 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

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

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) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

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.

#### 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 szolgáltatónak 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 igénybevételi 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 kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével 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 igénybevitelénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybeviteléhez 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 igénybevitelének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevitelénél 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 igénybevételének 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 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 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 egyéni 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 megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;**

### 12.1. A szerződés megszüntetése felmondással

#### 12.1.1. Rendes felmondás

Felmondási idő:

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel 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.

Egyéb esetekben az előfizetői szerződés felmondásának felmondási ideje a 12.1.2. 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 hitelesen 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

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A szolgáltató ezen jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha előfizető azért mondja fel az előfizetői szerződést, mert szolgáltató a hibát a hibabejelentést követően 30 napig nem tudja elhárítani.

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

Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles

megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. Ezen rendelkezés az előfizető rendkívüli felmondása esetén is érvényes.

#### 12.1.2. Rendkívüli felmondás

##### I. Előfizetői érdekkörbe tartozó okból

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a 12.1.2. 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, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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.

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.

Amennyiben a Felek határozott időtartamra szerződtek és a szolgáltatás kikapcsolására, korlátozására, vagy megszüntetésére az Előfizetőnek felróható okból kerül sor a határozott időtartam lejárta előtt, úgy Előfizető (az egyéb kapcsolódó díjakon felül) köteles megfizetni Szolgáltató részére a jelen ÁSZF 3. sz. mellékletének Egyéb díjak pontjában meghatározott összegű Feltételes kedvezményt.

##### II. 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.

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.

## 12.2. Határozott időtartam leteltével

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A szolgáltató ezekről köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt.

## 12.3. 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,
- d) a felek közös megegyezésével,
- e) elállás folytán (2.3.)

## **13. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;**

Ilyen szolgáltatást szolgáltató nem nyújt.

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

### **14.1. 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.

### **14.2. 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.

### **14.3. a végberendezéssel, illetve 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.

### **14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;**

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

Amennyiben a szolgáltató valamely (értesítési, tájékoztatósi 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.

## 15. Díjdefiníciók

Jelen pontban az ÁSZF 3. sz. mellékletének Egyéb díjak pontjában feltüntetett egyes díjak kerülnek meghatározásra. 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)
Kikapcsolás esetén felszámított kötbér	Abban az esetben fizetendő, ha valamely előfizetői szerződésszegés 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, vonaljellegetű, vagy egyéb paraméterű szolgáltatásra, vagy más csomagra tart igényt.
Sebesség- vagy vonaljelleget-módosítás díja	Abban az esetben fizetendő, amennyiben Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatástól eltérő sebességű, vonaljellegetű, 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	Abban az esetben fizetendő, ha az Előfizető Szolgáltató felé

(egyszeri)	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 (egyedi és ÁSZF) dokumentum másolatának megküldése, átadása az előfizető kérésére (kivéve szerződéskötéskor igényelt példány)	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető az egyedi 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 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 az ONT-t sértetlen, hibátlan, működőképes állapotban.
Mobil modem stick 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 mobil modem stick-et sértetlen, hibátlan, működőképes állapotban.
ATA készülék 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 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.
Feltételes kedvezmény	Abban az esetben fizetendő, ha a határozott időtartamú szerződés letelte előtt az Előfizetőnek felróható okból a szolgáltatás kikapcsolására, korlátozására, vagy megszüntetésére kerül sor.
Határozott időre tekintettel igénybe vett kedvezmény	Abban az esetben fizetendő, ha Előfizető a határozott időtartamra kötött szerződését annak lejáratá előtt mondja fel.

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.) 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 programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybeviteléhez 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 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 menedzselte „utolsó” vagyis az Előfizető által menedzselte 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 végponton 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.

## **2. CSUPASZ ADSL INTERNET SZOLGÁLTATÁS**

Az 1. pontban foglaltak irányadóak azzal az eltéréssel, hogy a szolgáltatás igénybeviteléhez 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 vezeték 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 vezeték 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 ügyintézkést, 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 óvadéket 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 kárálatányt 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 forgalommérésen 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 lekérdezővel (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 díjcsomag 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

## 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 elérhetők, 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 hétvégi, 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 beregisztrálásának megghiúsulása 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 védjegye, az ügyfél a magyar és nemzetközi ingyenesen hozzáférhető védjegy, illetve domain-ellenőrző adatbázisokban tájékozódhat.

## MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

## I. Garantált és maximális 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	Maximum	Garantált	Maximum
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	Maximum	Garantált	Maximum
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	Maximum	Garantált	Maximum
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 (kbps)		Feltöltési sebesség (kbps)	
	Garantált	Maximum	Garantált	Maximum
MAX1	300	1280	64	128
MAX4	800	4480	160	256
MAX5	1000	5000	192	500
MAX8	2000	8096	256	512
MAX10	3000	10000	256	500
MAX15	5000	15000	512	900

#### 5. Saját hálózaton nyújtott internet szolgáltatás

Csomag	Letöltési sebesség (kbps)		Feltöltési sebesség (kbps)	
	Garantált	Maximum	Garantált	Maximum
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



**Szolgáltató valamennyi díja „Szereld magad!” opcióval értendő.****I. ADSL INTERNET MAGYAR TELEKOM TERÜLETEN**

Szolgáltatás	Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)		Díjak üzleti (nem egyéni) előfizetők esetén (Ft)	
	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
MAX1	5634	7155	7670	9741
MAX2	5882	7470	7764	9860
MAX4	5878	7465	7746	9837
MAX5	5872	7457	7694	9771
MAX8	7702	9782	9518	12088
MAX10	7684	9759	10656	13533
MAX V10	6390	8115	8218	10437
MAX15	8776	11146	10708	13599
MAX18	-	-	37722	47907
MAX V20	8760	11125	10708	13599
MAX25	9404	11943	21690	27546
MAX V30	9404	11943	21690	27546

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

Szolgáltatás	Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)		Díjak üzleti (nem egyéni) előfizetők esetén (Ft)	
	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
MAX1	8718	11072	10752	13655
MAX2	8964	11384	10846	13774
MAX4	8962	11382	10830	13754
MAX5	8954	11372	10778	13688
MAX8	10786	13698	12602	16005
MAX10	10768	13675	13740	17450
MAX V10	9472	12029	11302	14354
MAX Z10*	-	-	25440	32309
MAX15	11860	15062	13790	17513
MAX18	-	-	40806	51824
MAX V20	11842	15039	13790	17513
MAX25	12488	15860	24774	31463
MAX V30	12488	15860	24774	31463

\* A MAX Z10 csomag 2013. április 10-étől rendelhető.

**III. ADSL INTERNET INVITEL TERÜLETEN**

Szolgáltatás	Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)		Díjak üzleti (nem egyéni) előfizetők esetén (Ft)	
	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
MAX1	3530	4483	6622	8410
MAX2	3724	4729	4878	6195
MAX4	5772	7330	9280	11786
MAX5	6710	8522	13182	16741
MAX8	7638	9700	14500	18415
MAX10	8630	10960	19590	24879
MAX12	-	-	14320	18186
MAX15	10888	13828	22092	28057
MAX16	-	-	19086	24239
MAX18	-	-	50696	64384

#### IV. SAJÁT HÁLÓN NYÚJTOTT INTERNET

Szolgáltatás	Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)		Díjak üzleti (nem egyéni) előfizetők esetén (Ft)	
	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
MAX2	2578	3274	6578	8354
MAX5	4198	5331	12578	15974
MAX10	5598	7109	16578	21054
MAX15	6398	8125	12578	15974
MAX25	8198	10411	16578	21054

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

Szolgáltatás	Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)		Díjak üzleti (nem egyéni) előfizetők esetén (Ft)	
	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
MAX5	10672	13553	16808	21346
MAX V10	10272	13045	11678	14831
MAX15	13906	17661	27180	34519
MAX V20	12582	15979	21034	26713
MAX25	15992	20310	35616	45232
MAX V30	14000	17780	26460	33604
MAX50	19880	25248	42088	53452
MAX V50	14570	18504	31112	39512
MAX80	21274	27018	52722	66957
MAX V120	18334	23284	36208	45984

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

Szolgáltatás	Díjak egyéni előfizetők esetén (Ft)		Díjak üzleti (nem egyéni) előfizetők esetén (Ft)	
	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
MAX1	8846	11234	10366	13165
MAX2	8764	11130	16760	21285
MAX4	9204	11689	26682	33886
MAX5	8780	11151	14734	18712
MAX8	10360	13157	19020	24155
MAX V10	9384	11918	14006	17788
MAX15	10964	13924	24016	30500
MAX V20	12026	15273	22506	28583
MAX25	13202	16767	30620	38887
MAX V30	14000	17780	26460	33604
MAX50	16126	20480	36828	46772
MAX V50	14806	18804	31348	39812
MAX80	19552	24831	41846	53144
MAX V120	18334	23284	36208	45984

#### VII. MOBILINTERNET

Forgalmi keret	Nettó havi díj (Ft)	Bruttó* <sup>1</sup> havi díj (Ft)
1Gbit	3680	4674
2Gbit	4288	5446
3Gbit	6524	8285
8Gbit	10696	13584

#### VIII. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS

Nettó havi díj (Ft)	Bruttó* <sup>1</sup> havi díj (Ft)
2578	3274

## IX. DOMAIN SZOLGÁLTATÁS

BEJEGYZÉS (Ft/domain)			
.hu domain esetén		.com domain esetén	
Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
15598	19809	17598	22349
FENNTARTÁS (Ft/domain/év)			
.hu domain esetén		.com domain esetén	
Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
12598	15999	20598	26159

## X. SZERVERELEHELYZÉS SZOLGÁLTATÁS

Nettó havi díj (Ft)	Bruttó* <sup>1</sup> havi díj (Ft)
46398	58925

## XI. WEBTÁRHELY (HOSTING) SZOLGÁLTATÁS

Nettó havi díj (Ft)	Bruttó* <sup>1</sup> havi díj (Ft)
4598	5839

## XII. E-MAIL SZOLGÁLTATÁS

Nettó havi díj (Ft)/e-mail cím	Bruttó* <sup>1</sup> havi díj (Ft)/e-mail cím
1598	2029

## XIII. EGYÉB DÍJAK

DÍJ	Nettó	Bruttó* <sup>1</sup>
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
Kikapcsolás 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 vonaljellel-módosítás 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 adminisztráció 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 kárátalány* <sup>2</sup>	-	15600
ONT visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárátalány* <sup>2</sup>	-	15600
Mobil modem stick visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárátalány* <sup>2</sup>	-	17780
ATA készülék visszajuttatásának elmaradása esetén alkalmazott kárátalány* <sup>2</sup>	-	30000
Feltételes kedvezmény	37500	47625
Határozott időre tekintettel igénybe vett kedvezmény	Vállalt hónapok száma x (Listaár – Kedvezményes ár)	Vállalt hónapok száma x (Listaár – Kedvezményes ár) + ÁFA

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

\*<sup>2</sup> abban az esetben fizetendő, amennyiben az előfizető a szerződés megszűnését követő 8 napon, vagy a szolgáltató által megjelölt határidőn belül nem bocsátja szolgáltató birtokába az eszközt sértetlen állapotban.