

**UPC DTH S.À R.L.  
EGYÉNI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE NYÚJTOTT  
VEZETÉKES TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA  
ÉS INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

HATÁLYOS: 2019. augusztus 15.

UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2019. július 1.

## Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség .....	7
1.1.	A Szolgáltató neve és címe .....	7
1.2.	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	7
1.3.	A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	7
1.4.	A Szolgáltató Internetes elérhetőségének címe .....	7
1.5.	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	7
2.	Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei .....	7
2.1.	Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	7
2.1.1.	Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	7
2.1.2.	Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja .....	9
2.1.3.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei .....	10
2.1.4.	Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai .....	10
2.2.	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	11
2.3.	Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	12
2.3.1.	Rendeltetésszerű használat .....	12
2.3.2.	A hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése .....	13
2.3.3.	A Szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózat és a rendszerek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja. Emelet díjas szolgáltatások elérhetősége ..	13
2.3.4.	Forgalom mérés, forgalommenedzsment .....	13
2.4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	13
2.5.	mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	14
2.6.	Alkalmazandó jogszabályok .....	14
3.	A Szolgáltatás tartalma .....	14
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása .....	14
3.1.1.	Internet-hozzáférés szolgáltatás .....	14
3.1.2.	Helyhez kötött telefon szolgáltatás .....	14
3.2.	A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	15
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	15
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	15

3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye.....	15
4.	A Szolgáltatás minősége, biztonsága .....	15
4.1.	A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	15
4.2.	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	16
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a Szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	16
4.4.	Az Előfizetői Végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	16
4.4.1.	A csatlakoztatás feltételei internet-hozzáférés szolgáltatás esetén .....	16
4.4.2.	A csatlakoztatás feltételei helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén .....	17
4.4.3.	Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele 17	
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:.....	17
5.1.	Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....	17
5.1.1.	Általános szabályok.....	17
5.1.2.	Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai .....	17
5.1.3.	Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés.....	18
5.1.4.	Rendszeres karbantartás.....	18
5.2.	Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módja .....	18
5.2.1.	Általános szabályok.....	18
5.2.2.	A korlátozás alatt nyújtott Szolgáltatás.....	19
5.3.	A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	19
6.	Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	20
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	20
6.2.	Az előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	21
6.2.1.	A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták.....	21
6.3.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	22
6.3.1.	Számlapanaszok intézése.....	22

6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	22
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése .....	22
6.4.2.	Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	23
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	23
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	23
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....	23
7.1.	az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	23
7.1.1.	Havi előfizetési díjak.....	24
7.1.2.	Egyszeri díjak .....	24
7.1.3.	Forgalmi díjak .....	24
7.1.4.	Hívásfelépítési vagy kapcsolási díj .....	24
7.1.5.	Díjazási Időszakok.....	24
7.1.6.	Díjfizetés nélkül igénybe vehető szolgáltatások.....	24
7.1.7.	A számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága .....	24
7.1.8.	A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje .....	25
7.1.9.	Kedvezmények.....	25
7.1.9.1.	Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény .....	25
7.1.9.2.	Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény .....	26
7.1.10.	Késedelmi kamat.....	26
7.1.11.	Díjindexálás .....	27
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	27
7.2.1.	Fizetési módok .....	27
7.2.2.	Elszámolás rendje.....	27
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai .....	27
7.4.	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	28
7.4.1.	Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről.....	28
7.4.1.1.	A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege: .....	28

7.4.1.2.	Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.....	28
7.4.1.3.	Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.....	28
7.4.1.4.	A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2.1 pontja) a kötbér mértéke .....	28
7.4.1.5.	A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról illetve a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1 pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap .....	28
7.4.1.6.	Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése.....	28
8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	29
8.1.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	29
8.2.	internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....	29
8.3.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	29
9.	Szerződés időtartama.....	29
10.	Adatkezelés, adatbiztonság .....	29
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	29
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	29
10.3	Előfizetői névjegyzéki adatok kezelése .....	30
11.	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) .....	30
12.	Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei.....	31
12.1	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	31
12.1.1	A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....	31
12.1.2	Az Előfizetők tájékoztatása .....	32
12.1.3	Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	34
12.2	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	34
12.2.1	Áthelyezés.....	34
12.2.2	Átírás.....	35
12.2.3	Csomagmódosítás .....	35

12.3	A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei,.....	37
12.3.1	A Szolgáltatói megszakítás alaki és tartalmi követelményei.....	37
12.3.2	A Szolgáltató rendes megszakítása .....	37
12.3.3	A Szolgáltató rendkívüli megszakítása az Előfizető szerződésszegése miatt .....	37
12.3.4	A Szolgáltató rendkívüli megszakítása az Előfizető Díjtartozása miatt.....	37
12.3.5	A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói megszakítás közös szabályai.....	38
12.4	Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei .....	38
12.5	Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnés esetek és feltételeik.....	39
11.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....	40
13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	40
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	40
13.3	A Végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	40
13.3.1	Az Előfizető kötelezettségei az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén .....	41
13.4	Az adatváltozás bejelentése .....	41
12.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	41
13.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása és felsorolása .....	42

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

**Név:** UPC DTH S.à r.l.

**Cégjegyzékszám:** B 87.905 (Registre Commerce et des Sociétés du Grand-Duche de Luxembourg) **Székhely:** 89 rue Pafebruch L-8308, Capellen, Luxemburg.

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

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége az alábbi:

Telefonszám	Levelezési cím	Telefonos ügyfélfogadási idő	Skype-azonosító	Internetes elérhetőség
1214 (a Szolgáltató saját hálózatán belül 0,00 Ft / perc, egyéb hálózatból helyi hívás tarifájaszerint hívható) Külföldről: +36-1/688-1048	1462 Budapest, Pf. 560	Általános ügyintézés (számlázással kapcsolatos ügyek kivételével):  H-P: 8:00 - 22:00 Szo-V: 10:00 - 22:00  Számlázással kapcsolatos ügyintézés:  H-P: 8:00 – 20:00 Szo-V: zárva	upcdirect.magyarország	<a href="https://hu.upcdirect.com">https://hu.upcdirect.com</a>

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és forgalmazói pontokon történik.

A Szolgáltató területi ügyfélszolgálati irodáinak felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató internetes honlapja („Internetes elérhetőség” vagy „Honlap”) tartalmazza.

A forgalmazói pontok elérhetőségét szintén a Szolgáltató Honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz a forgalmazói pontok felsorolására, elérhetőségére és nyitva tartására vonatkozóan.

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

Az Előfizető Hibabejelentést központi telefonos ügyfélszolgálatán tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 1214 külföldről hívható: +36 1 /688-1048. A Hibabejelentések megtételére az 1.2 pontban meghatározott, általános ügyintézésre megadott nyitvatartási időn belül van lehetőség.

### 1.4. A Szolgáltató Internetes elérhetőségének címe

A Szolgáltató Honlapjának címe: <http://hu.upcdirect.com>

### 1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit („ÁSZF”) a személyes ügyfélszolgálatán és Honlapján közzéteszi.

## 2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

### 2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

#### 2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen ÁSZF-ből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen a kedvezmények ellenében vállalt határozott idejű szerződésre vonatkozó, mindenkor hatályos

akciós feltételek.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Igénybejelentését a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2 pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával teheti meg. Érdeklődésnek minősül, ha az Ügyfél a Szolgáltatótól a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen egy meghatározott Szolgáltatásról további tájékoztatást kér. Az elektronikus Érdeklődés nem minősül az Érdeklődéssel érintett Szolgáltatás tekintetében tett Igénybejelentésnek vagy szerződéskötési ajánlatnak. A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az Igénybejelentéshez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

Az egyes Szolgáltatás típusokra illetve csomagokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

A Szolgáltatásra vonatkozó Igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az Előfizetői Szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Ügyfelet arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az Igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

A fenti a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Ügyfélnek az Igénybejelentés alapján az Előfizetői Szerződés megkötésére.

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, az Előfizetői Szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni vagy feltételhez kötni, különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak szerint:

- a) ha az Igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- b) ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő tartozása van illetve az Ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) az Ügyfél nem járul hozzá önkéntesen a szükséges adatai (pl. számlák) hitelképesség (teljesítőképesség) vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, vagy a vizsgálat lefolytatásának eredménye okán a Szolgáltató által kért biztosítékot nem szolgáltat.
- d) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem biztosíthatók;
- e) az Ügyfél vagy Előfizető Igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg;
- f) az Ügyfél ugyanazon létesítési címre vonatkozó korábbi Előfizetői Szerződését az Igénybejelentés időpontját megelőző 30 napon belül szüntette meg;
- g) az Ügyfél olyan létesítési cím tekintetében kezdeményezi az Előfizetői Szerződés megkötését, amely létesítési címre vonatkozóan a Szolgáltató hatályos Előfizetői Szerződést tart nyilván.
- h) az Ügyfél a Szolgáltatások tekintetében – bármely létesítési címen – már hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkezik.

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy a fenti g-h) pontok esetén Kiegészítő vagy Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötését a Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte nem korlátozza;

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultság, szerződéses jognyilatkozatok megtétele tekintetében. A Szolgáltató képviselében eljáró személyek az Ügyfeleket és Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják képviseleti jogosultságuk



köréről. A Szolgáltató magyarországi szerződéses partnerei a Szolgáltató nevében nem jogosultak az Előfizetővel szerződést kötni, továbbá nem jogosultak az Előfizetői Szerződést módosítani vagy megszüntetni, vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen jognyilatkozatot megtenni. A Szolgáltató szerződéses partnerei ugyanakkor jogosultak a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatásai nyújtásában a 3.1 pont alapján harmadik személyként közreműködni.

### **2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja**

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban (így különösen telefonon keresztül) vagy ráutaló magatartással köthetik meg. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatás típus vagy csomag tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

#### **Az Előfizetői Szerződés**

- a) jelenlévők között az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető vagy képviselője által történő aláírásával,
- b) távollévők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés a létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a lenti 2.1.3 pont szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. Ha a távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés határozott idejű, a Szolgáltató ezen értesítése a határozott időtartam lejártának napját is tartalmazza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éven belül évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a lenti 2.1.3 pont szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Ha az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött)

Előfizetői Szerződés Ügyfél számának és az Előfizető ügyfélszolgálat által kért személyes adatainak megadásával az Előfizető javára újabb előfizetői szerződés megkötését (vagy annak módosítását) kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

Az Szolgáltatásokra (Szolgáltatáscsomagokra) és azok mellett igénybe vehető Kiegészítő Szolgáltatásokra illetve Prémium Szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek vagy jöhetnek létre, amely esetben utóbbiak megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely Szolgáltatásra (Szolgáltatáscsomagra) vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A Kiegészítő Szolgáltatásra vagy Prémium Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése az Szolgáltatásra (Szolgáltatáscsomagra) kötött Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

Az Előfizető az általa igénybevett Szolgáltatásról (Szolgáltatáscsomagról) másik Szolgáltatásra (Szolgáltatáscsomagra) kétoldalú, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás útján válthat.

### **2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az Előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a Szolgáltató 1. pontban meghatározott adatai, az ÁSZF elérhetősége;
- c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás (a Szolgáltatás, Szolgáltatáscsomag megnevezése, az Előfizető által kért Szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás, az Előfizetői Hozzáférési Pont helye, a Szolgáltatás megkezdésének határideje, díjszabás, díjfizetés módja, számlakibocsátás határideje, telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma, a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke);
- d) az Előfizetői Szerződés hatálybalépése, időtartama;
- e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével, az egyéni előfizetői minőséggel, a kis- és középvállalkozási minőséggel, az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével)
- f) amennyiben a Szolgáltató az adott Szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összegzhatókat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a Szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a Szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét Honlapján megjeleníti.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles és érvényes.

### **2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai**

Egy létesítési címre legfeljebb egy Előfizetői Szerződés köthető. Amennyiben az adott létesítési címen legalább egy Előfizetőnek hatályos Előfizetői Szerződése van, az adott létesítési címre sem az Előfizető, sem más Ügyfél nem kezdeményezheti további Előfizetői Szerződés megkötését. Az Ügyfél az Előfizetői

Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A nem természetes személy Előfizető kizárólag írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult, a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy által, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető bejegyzéséről szóló cégbírósági határozatot, illetve 30 napnál nem régebbi cégkivonatot, valamint a képviselőre jogosult(ak) aláírási címpéldányát, képviselő meghatalmazása esetén a meghatalmazást.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá ha az Előfizetői minőségére (Egyéni vagy Üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató annak érdekében, hogy meggyőződjön az Ügyfél fizetési készségéről és képességéről, jogosult az Ügyfél hitelképességének (teljesítőképességének) vizsgálatára. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét (teljesítőképességét) vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy vagyoni biztosíték (Az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség – a Szolgáltató mérlegelésétől függően előleg, óvadék, kezesség, bankgarancia) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 3 befizetett számla kiegyenlítését követően az Előfizető ügyfélszámláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett Szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a Szolgáltatás igénybevételéhez biztosított Hírközlési Berendezés értéke indokolja, jogosult a Szolgáltatás igénybevételét a Hírközlési Berendezésre vonatkozó letéti díj megfizetéséhez kötni. A letéti díj összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza, melyet az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése előtt köteles megfizetni. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató jogosult a letét összegéből az esetleges díjtarozásokkal megegyező mértékig kielégítést nyerni, és a fennmaradó összeget az Előfizető részére visszafizetni, feltéve, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Hírközlési Berendezést a jelen ÁSZF-nek megfelelően visszaszolgáltatta.

## **2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;
- b) az Előfizetői Hozzáférési Pont helye;
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyazonosító igazolványának száma;
- e) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői

- Szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai;
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
  - g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó előfizetői hozzájárulás esetén e-mail cím, illetve kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

### **2.3. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A Szolgáltató a Szolgáltatásokra vonatkozóan 18 év alatti személlyel Előfizetői Szerződést nem köt.

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat Üzleti Előfizetők számára nem nyújtja, Üzleti Előfizetőkkel a Szolgáltatásra vonatkozóan Előfizetői Szerződést nem köt.

A Szolgáltatás időben nem korlátozott.

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanáig kiépített Társszolgáltatói hálózat megléte, amelyen a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások a Társszolgáltató szolgáltatási területén vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen vagy településen belül az Ügyfél illetve Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt Szolgáltatás, a Szolgáltató ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

Az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontot áthelyezni. A Szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett Hírközlési Berendezések (pl. modem) kerülhetnek telepítésre. A Hírközlési Berendezések a UPC DTH Leasing, illetve a Társszolgáltató tulajdonai maradnak az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. A Hírközlési Berendezés az Előfizető azonosítására is szolgál és az helyhez kötött. A Hírközlési Berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az Előfizetőnek kell gondoskodnia.

A Szolgáltató egyes Szolgáltatási csomagjai tekintetében jogosult meghatározott időtartamokra vonatkozó (pl. hónap) adatforgalmi, vagy egyéb használati korlátokat meghatározni.

#### **2.3.1. Rendeltetésszerű használat**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást és a birtokába adott Hírközlési Berendezéseket rendeltetésszerűen használni. Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen:

- a) hívások vagy adatkapcsolat automatizált, a felhasználó személyes közreműködését nem igénylő indítása,
- b) hívások vagy adatkapcsolat tömeges indítása automatikus hívásfogadó eszközök, berendezések (pl., de nem kizárólag IVR) felé,
- c) hívások, vagy adatkapcsolat tömeges indítása szolgáltatások, műszaki eszközök, berendezések, stb. tesztelése, próbaüzeme, terhelhetőségének vizsgálata, sérülékenységének vizsgálata, stb. céljából,
- d) hálózati szolgáltatás nyújtása,
- e) egyéb olyan hívások vagy adatkapcsolat, melyekről a Szolgáltató alappal feltételezheti, hogy azok célja az Előfizető vagy bármely harmadik fél üzletszerű magatartásának elősegítése, illetve közvetlen haszonszerzése a Szolgáltató kárára,
- f) a Szolgáltatás törvénybe ütköző módon vagy célokra történő használata, ide értve különösen mások személyiségi, vagy szerzői jogainak megsértését,
- g) a hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése a 2.3.2 pontban foglaltak szerint,
- h) az Előfizető a számára nyújtott Szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:
  - (i) az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
  - (ii) az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
  - (iii) az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok

- engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- (iv) mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl.proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardver eszközök).
  - (v) a Szolgáltató hálózati eszközeire vagy szervereire.
- (i) ha az Előfizető számítógépén vagy szerverén open relay vagy open proxy szolgáltatás fut, és ezen szolgáltatással bizonyíthatóan SPAM levelek lettek kiküldve,
  - (j) ha az Előfizető számítógépén vagy szerverén adathalászás vagy trójai webszervert üzemeltet,
  - (k) ha az Előfizető IP címét meghamisítja,
  - (l) ha az Előfizető olyan tevékenységet folytat, amely alkalmas egy vagy több számítógép vagy hálózat túlterhelésére (DDOS),
  - (m) ha az Előfizető portscan tevékenységet végez.

A nem rendeltetésszerű használat, vagy az igénybevételi feltételek egyéb módon történő megsértése az Előfizető részéről szerződésszegésnek minősül.

### 2.3.2. A hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást felhasználva nagy mennyiségű levelet küld, mellyel a Szolgáltató hálózatát túlterheli, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja. Tömeges levélküldésnek minősül:

- (i) olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- (ii) olyan e-mail-ek, amelyek több mint 100 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc);
- (iii) ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward);
- (iv) olyan e-mail-ek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre.

### 2.3.3. **A Szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózat és a rendszerek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.**

**Emelet díjas szolgáltatások elérhetősége**

A Szolgáltató az emeltdíjas (SHS=90) és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások elérhetőségét a Szolgáltatás keretében nem biztosítja.

### 2.3.4. Forgalmérés, forgalommenedzsment

A forgalmérésre, forgalommenedzsmentre vonatkozó szabályokat a 4.2 pont tartalmazza.

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

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató

- a) legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
  - b) amennyiben a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
  - c.) az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban,
- de a b) és c) esetben is legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti a)-c) pontok szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a Szolgáltatás megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése, illetve a helyszíni csatlakoztatás, beállítás feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy

magatartása miatt a csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, ha az abban megjelölt Szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes nyújtani illetve létesíteni.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot maga építi ki, úgy a Szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a Szolgáltatót nem terhelik.

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

A fentiek a jelen ÁSZFben nem alkalmazandóak.

## **2.6. Alkalmazandó jogszabályok**

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

## **3. A Szolgáltatás tartalma**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a könnyebb áttekinthetőség, és az Előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a Szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatásainak (vagy harmadik fél által, az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatások) feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak (Kiegészítő szolgáltatások). Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a Szolgáltatás igénybe vételéhez az Előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, adásvétele, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások.

A fenti, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

A Szolgáltató a Szolgáltatások és Kiegészítő szolgáltatások nyújtásához harmadik személyek szolgáltatásait is igénybe veheti.

### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása**

#### **3.1.1. Internet-hozzáférés szolgáltatás**

Az Internet-hozzáférés szolgáltatás olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az Előfizetői Hozzáférési Pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot a választása szerinti technológián/hozzáférés típuson helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt Szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos technológián/hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek figyelembevételével határozza meg, hogy a Szolgáltatást mely technológián/hozzáférés típuson biztosítja az Előfizető részére.

Az Internet-hozzáférés szolgáltatás további jellemzőit, típusait, igénybevétele további módját és feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### **3.1.2. Helyhez kötött telefon szolgáltatás**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételének során az Előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe azzal, hogy a hívás felépülésétől számított 120 perc elteltével a szolgáltató központja automatikusan megszakítja az Előfizető által kezdeményezett hívást.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányból.

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatást az Előfizető igénye és a műszaki lehetőségek függvényében az 1. sz. mellékletben részletezett technológiák felhasználásával illetve hozzáférés típusokon keresztül nyújthatja. A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás további jellemzőit, szolgáltatástípusokat, igénybevételük további módját és feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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

A Szolgáltatás Magyarország Szolgáltató által meghatározott területein vehető igénybe. Azon földrajzi területek körét, amelyeken a Szolgáltatás elérhető, a Szolgáltató határozza meg és azokat szabadon változtathatja, azokról a Szolgáltató ügyfélszolgálatára azokról felvilágosítást nyújt.

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

A segélyhívó szolgáltatások az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

Hívószámok:

- Mentők: 104
- Tűzoltóság: 105
- Rendőrség: 107
- Egységes európai segélyhívó: 112

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a Szolgáltató a hívó számot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

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

A Szolgáltatás nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, így a jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmazza.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa), ennek meghatározását szolgáltatástípusonként az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## **4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága**

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

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást jellemzően az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselése nélkül nyújtja, azaz az adatok az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást. A Szolgáltató azonban alkalmazhat, olyan hálózatkezelési rendszert, amely a szűkös kapacitású erőforrások – a hálózat biztonságának fenntartása és az Előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé. A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel tehát, azaz hogy a rendelkezésre álló sáv szélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes Előfizető osztozik, a Szolgáltató jogosult a hálózaton ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni. A Szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével különösen akkor élhet, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 14:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidejű időszaknak tekinti). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolhatja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egyed, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát. A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment az internet-hozzáférés szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthető az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak. A fentiekben túl a Szolgáltató a hálózat, Előfizetők valamint a Végberendezés és az azon tárolt adatok megőrzésének és biztonságának érdekében az internet-hozzáférés szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat és egyes portok forgalmát letilthatja.

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

A Szolgáltató a hálózat és a Szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

a) A Szolgáltatás szünetelése, felfüggesztése:

Az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató jogosult szüneteltetni vagy felfüggeszteni a jelen ÁSZF 5.1 és 5.3 pontjaiban foglaltak szerint.

b) A Szolgáltatás korlátozása:

Az előfizetői Szolgáltatás korlátozásának részletes szabályait a jelen ÁSZF 5.2 pontja tartalmazza.

c) Az Előfizetői Szerződés megszüntetése:

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult 15 napos határidővel felmondani, a 0 pontban írtak szerint.

d) Előfizetői Végberendezések tiltó listára helyezése:

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon előfizetői Végberendezést, amelynek igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, így különösen, de nem kizárólag az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó Végberendezést, a 2.3.1 pontban meghatározott tevékenységek végzésére használt Végberendezést, megfelelő minősítést tanúsítóval vagy interfésszel nem rendelkező Végberendezést.

## **4.4. Az Előfizetői Végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

### **4.4.1. A csatlakoztatás feltételei internet-hozzáférés szolgáltatás esetén**

Az internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése. Az Előfizető a Végberendezéseit az Előfizetői Hozzáférési Ponton, a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Hírközlési Berendezéshez csatlakoztathatja. A kiépített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakozó Végberendezések beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az Előfizető feladata. Az Előfizetői Szerződés rögzíti az Előfizetői Hozzáférési Pontban alkalmazott interfész típusát. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Végberendezés műszaki paramétereit tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott Végberendezés csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget. Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Ügyfelet – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles



az Ügyfél hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavehető hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

#### **4.4.2. A csatlakoztatás feltételei helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén**

A helyhez kötött telefonszolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott Végberendezés csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavehető hibákért nem vállal felelősséget. A csatlakoztatható Végberendezések maximális számát, valamint egyes berendezések (pl. telefax, adatmodem, alközponti berendezés) alkalmazhatóságát a távközlési hálózat jellemzői, megvalósítása korlátozhatja.

#### **4.4.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt Hrközlési Berendezést (Előfizetői Hozzáférési Pontot) ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek a Hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hibabehatárolás és Hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

### **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:**

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

##### **5.1.1. Általános szabályok**

A Szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés több Szolgáltatást tartalmazó Szolgáltatáscsomagra vonatkozik, úgy annak elemei önállóan nem, kizárólag együtt szüneteltethetők.

##### **5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai**

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a Szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a

visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díjat (amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza) köteles fizetni.

Nem természetes személy előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 6 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### **5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlán az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szünetelés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónapoként az 1 napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

### **5.1.4. Rendszeres karbantartás**

Rendszeres karbantartás a technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat hétköznapiokon 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

## **5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módja**

### **5.2.1. Általános szabályok**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését (2.3.2 pont), ha az Előfizető a Hírközlési Berendezéshez megfeleloségtanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban (amely a Szolgáltató választása szerint történhet külön levélben, a Szolgáltató által megküldött számlalevélen, vagy a 12.1.2 pontban meghatározott bármely egyéb értesítési módon) megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes Díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen Díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott Szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői

Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

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

A Szolgáltató továbbá jogosult a Szolgáltatás korlátozására, ha:

- az Előfizető megszegi a 2.3.1 pontban meghatározott rendeltetésszerű használat feltételeit;
- ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon (Díjtartozás esetén ide értve azt az esetet, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyvelni) tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja. A Szolgáltató a Szolgáltatás visszaállításáért a 2. sz. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja 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.

A korlátozás – kivéve a megtévesztés esetét – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjed ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számít fel, amelynek mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

### **5.2.2. A korlátozás alatt nyújtott Szolgáltatás**

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató a korlátozás ideje alatt is biztosítja:

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- d) a hibabejelentő elérhetőségét.

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a korlátozás az Előfizető által igénybe vett csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 0,12 Mbit/s-ra (mind letöltési mind feltöltési irányba) történő lassítását jelenti.

### **5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht-ban biztosított felmondási jogával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői 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 felmondani, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

## 6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

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

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Hibát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be, az ott meghatározott nyitvatartási időben.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a Hibajelenség leírását;
- d) a Hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a Hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a Hiba okát;
- g) a Hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató 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.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó Hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve a Hírközlési Berendezésnek (Előfizetői Hozzáférési Pontnak) helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a Szolgáltató illetve szerződéses partnere az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült Hiba elhárításának érdekében kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a Hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves Hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 2. mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve szerződéses partnere - jogosult a Szolgáltatással érintett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül más vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

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

Amennyiben a Hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének ideje a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról,

valamint arról, hogy a hozzájárulás megszerzése a hibaelhárítási határidőbe nem számít bele.

- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a fenti a) pont 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 eltelt időtartam a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele.

Nem minősül elhárítottnak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételt bejelenti a Hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

## **6.2. Az előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a Szolgáltatást nyújtani és a vállalt célértékeket teljesíteni.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a Hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta;
- b) a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben vagy a Hírközlési Berendezés és a Végberendezés közötti összeköttetésben van;
- c) Hibát a Hírközlési Berendezés vagy a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a Hibát nem jelentették be;
- e) a Hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az Előfizető a hibabehatárolás illetve a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval nem működik együtt, különösen, ha az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése.

### **6.2.1. A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták**

Ha az Előfizető nincs megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, illetve Hibabejelentéseiket megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 15 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

#### **6.3.1. Számlapanaszok intézése**

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott Díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számlán nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) - legkésőbb 15 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlán szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.1.10. pontja szabályoz.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

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

#### **6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati elérhetőségeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonos és online elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

A Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálati irodák működési rendje egymástól eltérhet. Amennyiben az egyes ügyfélszolgálati irodák meghatározott napokon zárva tartanak, az Előfizetők a Szolgáltatónak az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg bejelentéseiket. Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról az Előfizetők a zárva tartással érintett napot megelőzően legalább 15 nappal korábban az irodákban kifüggesztett hirdetmény útján értesülhetnek.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet

minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy (szerződéskötés, hibabejelentés, stb). csak az egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségeken intézhető. A Szolgáltató a hangfelvételeket a rá vonatkozó adatvédelmi és fogyasztóvédelmi szabályok rendelkezései szerint tárolja és használja.

#### **6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szolgáltató az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

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

A Szolgáltató az országos belföldi tudakozó szolgáltatások elérhetőségét az Előfizető számára biztosítja. A Szolgáltató, az Előfizető hozzájárulásától függően, köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak:

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

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

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

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

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

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

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató nyújt, illetve végez, hanem harmadik féltől rendel meg, illetve vesz igénybe és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak négy csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint;
- b) havi előfizetési díjak
- c) forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú);
- d) kapcsolási díjak.

### **7.1.1. Havi előfizetési díjak**

#### **Havi előfizetési díj**

A Szolgáltatás igénybevételéért havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az ÁSZF 7.1.7 pontjában jelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is. A havidíjak fajtáját és mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj**

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összegét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.2. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak fajtáját és mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.3. Forgalmi díjak**

Előfizetői Hozzáférési Pontról keményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – kivéve, ha az adott díjcsomag díjszabása másként rendelkezik – mért időtartama szerint meghatározott, és a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ. A Szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívóoldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodpercet. Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos megfizetését.

A forgalmi díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.4. Hívásfelépítési vagy kapcsolási díj**

Időalapú díjazásnál a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés sikeres megvalósításáért és bontásáért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként felszámítható díj (Ft/hívás). A hívásfelépítési díj díjcsomagonként változik.

A hívásfelépítési vagy kapcsolási díj mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.5. Díjazási Időszakok**

Csúcsidőszak: Munkanapokon 7:00 - 18:00 óra között

Kedvezményes időszak: minden egyéb időben

A csúcsidőszakban kezdeményezett, de a kedvezményes időszakban befejezett, vagy a kedvezményes időszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakban befejezett hívásokat a Szolgáltató az időhatárok szerint megbontja.

### **7.1.6. Díj fizetés nélkül igénybe vehető szolgáltatások**

A Szolgáltató a segélyhívószámok hívásáért hívásdíjat nem számít fel.

Az egyéb, díj fizetés nélkül igénybe vehető telefonszolgáltatásokat az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

### **7.1.7. A számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága**

A Szolgáltató általi számlakiállítás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő Szolgáltatásról jogosult számlát kiállítani, az Előfizetői Szerződésben illetve a jelen ÁSZF-ben megjelölt díjon.



A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát az Előfizetői Hozzáférési Pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben díjkedvezményt adhat.

A számla kiállítása történhet havonta, félévente és évente. A Szolgáltató a tárgyidőszakra vonatkozó számlát tárgyhó 15. napjáig küldi meg az Előfizető részére. A számla a Szolgáltató általi megküldést követő 8. napon kézbesítettnek minősül, kivéve, ha az Előfizető a 7.1.8. pontban meghatározott általános teljesítési határidő lejárta előtt legkésőbb 8 nappal a Szolgáltató részére ügyfélszolgálatán keresztül jelzi, hogy a tárgyhónapra vonatkozó számlát nem kapta kézhez.

### **7.1.8. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje**

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb, egyszeri vagy eseti díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek. A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Amennyiben az esedékesség a számlán egyéb módon nem kerül feltüntetésre, a díjat a legkésőbb az adott hónap 25. napjáig meg kell fizetni.

### **7.1.9. Kedvezmények**

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik, és amelyeket a Szolgáltató által meghatározott időtartamon belül, a Szolgáltató által meghatározott személyi és tárgyi feltételek mellett vehetnek igénybe az Ügyfelek, illetve az Előfizetők („**Általános Akciók**”). A Szolgáltató az Általános Akciós feltételeket, az azokban foglalt kedvezmények mindenkori leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az ÁSZF 7. számú Mellékletében közzéteszi. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az Általános Akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

A Szolgáltató az Általános Akciókon túl az egyes Ügyfelek/Előfizetők vagy ügyfél/előfizetői csoportok részére jogosult a havi, illetve egyszeri díjakat érintő egyedi kedvezményeket is biztosítani, amelyek kizárólag az adott Ügyfélre/Előfizetőre vagy ügyfél/előfizetői csoportra vonatkoznak („**Egyedi Kedvezmények**”). Az adott Egyedi Kedvezmény részleteiről (így különösen annak feltételeiről, díjairól, a nyújtott kedvezményekről) a Szolgáltató az Ügyfeleket az Előfizetői Szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatja.

Ha az adott Egyedi Kedvezmény további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény, a Szolgáltató ennek mértékéről, továbbá az Egyedi Kedvezmény esetleges megvonásáról az érintett Előfizetőket - külön értesíti, Ha az adott Egyedi Kedvezmény az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmát módosítaná (így különösen az Előfizetői Szerződés időtartamát), akkor az Egyedi Kedvezmény biztosításának feltétele az Előfizetői Szerződés közös megegyezésen alapuló, kétoldalú módosítása (ÁSZF 12. pont).

#### **7.1.9.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározott listaáraknál kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes Szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizetői Szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató a határozott időtartam alatt az Előfizetőnek felróható okból mondja fel a 12.3.3 és a 12.3.4 pontokban leírt okok miatt; ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- c) amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződésmódosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető a szolgáltatás átírását kezdeményezi vagy olyan területre történő áthelyezését kéri ahol az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése nem lehetséges;

- e) Kiegészítő illetve Prémium szolgáltatások esetében a fentiekén túlmenően akkor is, ha annak időtartama alatt az alap Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnik.

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles – megfizetni az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények)

- a) a fenti a-b) pontokban meghatározott felmondási idő lejártáig; illetve  
b) a fenti c-e) pontokban foglalt időpontig igénybevett összegét.

A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények nem kerülnek alkalmazásra, amennyiben az Előfizetői Szerződés a fenti, c) pontban meghatározott okból szűnik meg, és az Előfizető egyidejűleg a Szolgáltatóval új, határozott idejű előfizetői szerződést köt ugyanazon Szolgáltatás más, magasabb szolgáltatási szintjére, és az új határozott idejű szerződést legalább az eredeti szerződés határozott időtartama lejártának időpontjáig fenntartja, illetve az új szerződés tekintetében az a)-e) pontokban meghatározott körülmények az eredeti szerződés időtartamának lejárató időpontjáig nem következnek be. Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az Előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a)-e) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejárató időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybe vett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az Előfizető Szerződés időtartama meghosszabbodik és határozatlan időtartamúvá válik. Ebben az esetben a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően értesíti az Előfizetőt a határozatlan időtartamú szerződésre irányadó listaárakról és az esetleges díjkedvezményekről.

#### **7.1.9.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározott listaáraktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződésekre vonatkozóan is.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az Általános Akciókban foglalt feltételekkel biztosít kedvezményt, akkor az Általános Akciókban megjelölt Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés tekintetében az adott kedvezmény az Általános Akciókkal módosított ÁSZF hatálybalépésével alkalmazásra kerül.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az adott kedvezményt további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény formájában, Egyedi Kedvezményként biztosítja, úgy az adott Egyedi Kedvezmény a Szolgáltató értesítésével az Előfizetői Szerződés részévé válik.

Amennyiben a kedvezmény az értesítésben meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, az Előfizető elfogadja, és kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató általmeghatározott időtartam elteltével a Szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt díjazáson vehető igénybe. Amennyiben az értesítés szerint a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a Szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig illetve az Általános Akció feltételeinek módosításáig vagy visszavonásáig vehető igénybe.

Az Általános Akciók közzététele, módosítása vagy visszavonása, továbbá az Egyedi Kedvezményekről szóló értesítés megküldése, az ebben foglalt kedvezmények megvonásáról vagy módosításáról szóló Szolgáltatói értesítés nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának. A kedvezmények vagy az akciós feltételek megvonásáról szóló Szolgáltatói értesítést követően az Előfizetői Szerződés annak eredeti feltételei szerint, míg a kedvezmények vagy az akciós feltételek módosításáról szóló Szolgáltatói értesítést követően a módosított kedvezményes feltételek szerint folytatódik tovább.

#### **7.1.10. Késedelmi kamat**

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az Előfizetőnek. A késedelmi kamat mértéke: 10 %. Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan Díjreklamáció esetén a fizetési

határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan. A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az Előfizetői Díjreklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### **7.1.11. Díjindexálás**

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződések alapján nyújtott Szolgáltatások díjait a Szolgáltató naptári évenként legfeljebb egy alkalommal jogosult módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően a 12.1 pont alapján.

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

#### **7.2.1. Fizetési módok**

Az Előfizető saját választása szerint (i) a Szolgáltató által megküldött postai számlabefizetési megbízás útján; (ii) pénzügyintézetben keresztül, banki átutalás illetve csoportos beszedési megbízás útján; (iii) – Díjnet rendszer használata esetén - bankkártyás fizetéssel, vagy (iv) belföldi posta utalvány útján egyenlítheti ki számláit. Az itt meghatározott fizetési módok esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a pontos adatok megadásáról, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül.

#### **7.2.2. Elszámolás rendje**

Amennyiben az Előfizetőnek több havi előfizetési díj tekintetében díjtartozása van, és az Előfizető valamely számlán szereplő összeget a Szolgáltató részére a számlán szereplő azonosító adatok megadásával megfizeti, a Szolgáltató az adott teljesítést az adott számlával érintett hónapra irányadó előfizetői díj teljesítéseként számolja el. Amennyiben az Előfizető oly módon teljesít befizetést a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltató a befizetéssel érintett tartozást a befizetés adatai alapján nem tudja valamely díjtartozással érintett hónap tekintetében elszámolni, és az Előfizető szándéka egyértelműen nem ismerhető fel, és befizetése a teljes díjtartozását nem fedezi, a Szolgáltató jogosult dönteni arról, hogy az adott befizetést mely díjtartozásra számolja el, és döntéséről az Előfizetőt értesíti. Ha az elszámolás rendjéről egyik Fél sem döntött, vagy a Szolgáltató az Előfizetőt nem értesítette az Előfizetőt döntéséről, a Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részteljesítéseket:

- a) régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén az Előfizetőre terhesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő túlfizetés, vagy előrefizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető következő időszakos számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja az Előfizető által túlfizetett összeget. A Szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem fizet. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a túlfizetéssel érintett hónapot követően megszűnik, a Szolgáltató az Előfizetővel történő elszámolás során a túlfizetett összeget az Előfizető által arányosan fizetendő díjból levonja. Amennyiben a túlfizetett összeg mértéke az Előfizető által arányosan fizetendő összeg mértékét meghaladja, a különbözetet a Szolgáltató az Előfizető részére visszatéríti.

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

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott módon a Szolgáltatónak bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

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

### **7.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről**

Az Előfizetőt a jelen 7.4.1. pont alapján megillető egyes kötbérek az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnéséig napjáiig járnak.

**7.4.1.1.** A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

**7.4.1.2.** Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

**7.4.1.3.** Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

**7.4.1.4.** A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2.1 pontja) 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 Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

**7.4.1.5.** A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról illetve a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1 pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Előfizető az Szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni;
- nyolcszorosa a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. A Szolgáltató a kötbért a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra, míg a Hiba kijavítására nyitva álló határidő elmulasztása esetén a határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a Hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles megfizetni az Előfizető számára.

**7.4.1.6.** Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése

A Szolgáltató a szerződésszegő magatartása megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról, a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számításról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

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

A számhordozás részletes eljárási szabályait az 1. sz. Mellékletének B). 5. pontja tartalmazza.

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

A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az 1. sz. Mellékletének A). 6. pontja tartalmazza.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében közvetítőválasztást nem biztosít.

## **9. Szerződés időtartama**

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnég) hónapos időtartamra vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az Előfizető Szerződés időtartama meghosszabbodik és határozatlan időtartamúvá válik. Ebben az esetben a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően értesíti az Előfizetőt a határozatlan időtartamú szerződésre irányadó listaárakról és az esetleges díjkedvezményekről.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelését az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint végzi, amely a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képezi.

Amennyiben a Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján az Előfizető személyes adatait az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató által megbízott követeléskezeléssel foglalkozó személynek átadja, az Előfizető e harmadik személynek közvetlenül köteles megfizetni a Szolgáltató által megállapított egyszeri követeléskezelési díjat (2. számú melléklet), tekintet nélkül a Szolgáltatóval szemben fennálló egyéb tartozásaira.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőjére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 4. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### 10.3 Előfizetői névjegyzéki adatok kezelése

A Szolgáltató évente egy alkalommal előfizetői névjegyzéket készít, amelyet elektronikusan – a Honlapon keresztül – bárki számára hozzáférhetővé tesz és ezt az internetes előfizetői névjegyzékfolyamatosan frissíti. Ha a Szolgáltató az előfizetői névjegyzéket a Honlapon kívül elektronikus adathordozón is hozzáférhetővé teszi, azt legalább évente frissíti. Az előfizetői névjegyzék tartalmazza a Szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatása előfizetőinek adatait, az Előfizető ehhez történő hozzájárulásától függően. A Szolgáltató minden helyhez kötött telefonszolgáltatására Előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó Végerendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig, valamint egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószám feltüntetését is. Nem természetes személy Előfizető egy mobil rádiótelefon hívószám feltüntetését a névjegyzékben díj ellenében kérheti a Szolgáltatótól. Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - Előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

Az Előfizető kérheti, hogy

- külön költség nélkül kimaradjon a névjegyzékből;
- a névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
- lakcímét csak részben tüntessék fel a névjegyzékben.

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

Az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos nyilatkozatokra vonatkozó szabályokat a fenti 10.3. pont tartalmazza.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a KKV-k írásbeli nyilatkozattal jogosultak kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok és a jelen ÁSZF rájuk történő alkalmazását.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról. Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető ezen nyilatkozatát írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor illetve azt követően bármikor jogosult nyilatkozni arról, hogy havi bontású hívásrészletezőt (tételes számlamellékletet) igényel. Az Előfizető bármikor jogosult ezen nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén módosítani.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a Rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## **12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak. Az ÁSZF-ben meghatározott, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF, vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli (telefonon megtett) vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Amennyiben az elfogadáshoz írásbeli nyilatkozat megtétele szükséges, azt az Előfizető postai vagy elektronikus levélben megküldött nyilatkozat útján teheti meg.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez az adott megkeresés tekintetében hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

### **12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak, a Kiegészítő szolgáltatásokra nem, minthogy azok nem tartoznak az Eht. hatálya alá.

#### **12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- b) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az Egyedi Előfizetői Szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - i) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
  - ii) a Szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - iii) az elírások és egyéb hibák javítása;
  - iv) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott Szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását

- is);
- v) amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
  - vi) a 7.1.11 pontban meghatározott eset.
- c) Vis Maior, vagy a körülményekben (az adókban, közterhekben és szabályzóknál történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja, ilyen különösen, de nem kizárólagosan a határozatlan idejű előfizetői szerződések vonatkozásában az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.
- d) az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A Szolgáltató az az ÁSZF-et a fentiekben meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- e) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- f) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti.

Az ÁSZF 7. melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani.

A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy az Előfizetői Szerződés. Illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben a jelen 12.1.1. pontban foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

### **12.1.2 Az Előfizetők tájékoztatása**

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válasza 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, a 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) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- 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 a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az ÁSZF módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja. Nem alkalmazható a d) pontban meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszűntetésekor 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 a)-c) pont szerinti értesítési módok esetében a következőket kell tartalmaznia az értesítésnek:

- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a közzétett ÁSZF Honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

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

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

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.

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Szolgáltató az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni a jelen pontban foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- i.pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ii.a módosítások lényegének rövid leírása;
- iii.a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- iv.a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- v.a módosítás indokolása;
- vi. ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt Szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több Szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében Szolgáltatásonként elkülönítve;
- vii.az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt egyéb hírközlési eszköz (különösen SMS, MMS) útján értesíti az ÁSZF egyoldalú módosításáról, úgy az értesítésnek az alábbiakat kelle tartalmaznia:

- viii.amennyiben lehetséges, utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ix.a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- x.a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- xi. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható

módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

### **12.1.3 Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű Előfizetői Szerződést.

Nem mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést abban az esetben, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból 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 nem követelheti a szerződést felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetén a szerződésfelmondás jogával, úgy ez az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelenti.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

### **12.1.4. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén**

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

### **12.2.1 Áthelyezés**

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit a hiánytalan igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és az Előfizetőt írásban értesíti arról hogy

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

Az a) és b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

A Szolgáltató által végzett áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A fenti a) pont szerint meghatározott, vagy a b) pontban a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást abban az esetben, ha a Szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

### **12.2.2 Átírás**

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a 2 sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében - módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Átírási kérelem kizárólag írásban nyújtható be a Szolgáltató részére. Az átírási kérelem benyújtható az 1.2 pontban meghatározott postacímre megküldve, illetve a Szolgáltató Honlapján keresztül. Az Előfizető és az új Előfizető közös írásbeli kérelemében meg kell adni az Előfizető és az új Előfizető 2.2 pontban meghatározott személyes adatait, az Előfizetői Szerződés adatait (szerződés kelte, igénybevett szolgáltatások), valamint az új Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és az Egyedi Előfizetői Szerződést megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Ha az átírási kérelmet az elhunyt Előfizető örököse nyújtja be, az írásbeli kérelemhez mellékelni kell az elhunyt Előfizető halotti anyakönyvi kivonatát is.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtarozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles. A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató köteles minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik. A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

### **12.2.3 Csomagmódosítás**

A módosított Szolgáltatási csomag igénybevételét a műszaki feltételek megléte esetén a Szolgáltató telefon szolgáltatás esetén a módosítási igény beérkezését követő legalább 5 (öt) munkanap elteltével biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Internet szolgáltatás módosítása esetén az új szolgáltatás létesítésére vonatkozó eljárásrend és határidők irányadók (2.1.1. és 2.4 pont).

Előfizető az új Szolgáltatási csomag igénybevételére illetve a Szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben Díjtarozása áll fenn. Ha az új Szolgáltatáscsomag igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, a Szolgáltató a Szolgáltatási csomagot nem módosítja.

Abban az esetben, ha az Előfizető Szolgáltatási csomagját olyan Szolgáltatási csomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez a Hírközlési Berendezés cseréje szükséges, és az Előfizető a Szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új Szolgáltatás(csomag) igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott Hírközlési Berendezés átvételét követő 8 napon belül köteles a Szolgáltató

ügyfélszolgálati irodáján vagy forgalmazói pontjain a korábbi Szolgáltatási csomagjához használt Hírközlési Berendezést a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok határidőben történő visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll.

Abban az esetben, ha az Előfizető Szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez a Hírközlési Berendezés cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető egyéb okból, de nem annak meghibásodása miatt a Hírközlési Berendezés cseréjét kéri, az Előfizető köteles a 2. mellékletben meghatározott Hírközlési Berendezés csere díjat és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a Szolgáltatót bízza meg, kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új Hírközlési Berendezés telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere a Hírközlési Berendezés az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés Szolgáltatási csomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vonatkozó akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

#### **12.2.4 Az Előfizetői hívószám (kapcsolási szám) megváltoztatása**

Az Előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési és Médiahatóság igazolta;
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

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

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt a hívószám más Előfizetőhöz történő rendelésére és a számváltozásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről felvilágosítani az Előfizetőt, és a b)–c) pontban meghatározott esetekben az előfizetőt az Előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz, a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás, amennyiben a változásra a b)–c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

A Szolgáltató a megváltoztatott Előfizetői hívószámot 6 hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

#### **12.2.5. A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

#### **12.2.6. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén**

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

## **12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,**

### **12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei**

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni.

Az Előfizetői Szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha 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 esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

### **12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása**

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

### **12.3.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető a Szolgáltatást vagy a Hírközlési Berendezést nem rendeltetésszerűen használja (2.3.1 pont), ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését (2.3.2 pont) és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített Hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az Előfizető a Hírközlési Berendezésen a Szolgáltatón illetve szerződéses partnerein kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja,
- d) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) ha 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 a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

### **12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a Díjtartozás összege nem haladja meg
  - - 10 000 (tízezer) Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén -az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
  - havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000

forintot; vagy ha

- b) az Előfizető a Díjtarozás összességét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

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

### **12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető Díjtarozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3. és 12.3.4. pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett 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.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

### **12.4 Az Előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő következmények figyelembevételével kötötte meg, a határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű Előfizetői Szerződést. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az Előfizető a Szerződést csak akkor mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel az Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy a 12.1.3 alapján az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést csak akkor mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül, ha a

- a. módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti;
- b. a Szolgáltató a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a Hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- c. a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó Hibát hárított el;
- d. a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a határozott időtartam alatt az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama,

megszüntetésének jogkövetkezmenyei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében jogosulatlanul (azaz nem jogszabályváltozás vagy hatósági döntés alapján, avagy nem oly módon, hogy az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg) módosította egyoldalúan, vagy egyébként az Előfizetői Szerződést az ÁSZF rendelkezéseibe ütközően módosította;

- e. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Szolgáltató csak az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel, kivéve, ha a Szolgáltató a kínált csatornák összetétele tekintetében az Előfizetői Szerződést az ÁSZF-nek megfelelően módosította.

Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét

A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezmenyeket nem alkalmazhatja.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmenyek és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Az Előfizető elállására vonatkozó nyilatkozat 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott mintáját a Szolgáltató a Honlapon közzéteszi.

A felmondást valamely ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban (ideértve az elektronikusan – így különösen a Szolgáltató Skype elérhetőségén – megtett nyilatkozatokat is), szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizető a felmondó nyilatkozatban köteles megadni nevét, lakcímét, anyja nevét, születése helyét és dátumát, személyazonosító igazolványának számát, valamint ügyfélszámát.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

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

Az Előfizető Szolgáltató szerződésszegésére alapozott rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnés esetek és feltételeik**

Az Előfizetői Szerződés a fenti 12.3 és 12.4 pontokban foglalt eseteken kívül megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a felek közös megegyezésével;
- e) a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- f) Kiegészítő illetve Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnik, ha az (alap) Szolgáltatás(ok)ra megkötött Előfizetői Szerződés bármely okból megszűnik, és az Előfizető egyidejűleg nem köt új (alap) Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződést (az Előfizető nem rendelkezik hatályos (alap) Szolgáltatásra Előfizetői szerződéssel).
- g) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;

- h) A Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött, az Előfizetői hurok teljes átengedésére vonatkozó szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.
- i) Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.4 a-c) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 2.4 pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról.

Ha a Szolgáltató a 2.4 a)-c) pont szerinti határidőt túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Hírközlési Berendezéseket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

## **11. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

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

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, illetve a Szolgáltató figyelmét felhívni erre;
- Megtenni minden olyan intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a Hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a Végberendezés, a Hírközlési Berendezés áramellátása és az összekötő kábelek csatlakozása biztosított, a hálózati elemek épek. Az Előfizető együttműködési kötelezettsége körében különösen köteles a Hiba kivizsgálása során a Hírközlési Berendezés működését a Szolgáltató által szóban vagy írásban megadott információk alapján ellenőrizni, továbbá a Hírközlési Berendezés esetleges hibajelenségeinek elhárítása érdekében a Szolgáltató útmutatásainak eleget tenni.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a Szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

Az Előfizető fentiekben illetve az ÁSZF-ben rögzített egyéb kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget nem tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen (2.3.1 pont), azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

### **13.3 A Végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más**



## **elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége. Az Előfizető tulajdonában levő Végberendezés műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

Az Előfizető felel a Hírközlési Berendezés biztonságáért, beleértve az azon áthaladó forgalom által esetlegesen okozott károkat is. Az Előfizető így különösen köteles tartózkodni a Hírközlési Berendezéssel kapcsolatos minden olyan magatartástól, amely a Szolgáltató 12.3.3. a) és c) pontjai szerinti rendkívüli felmondását eredményezhetik.

### **13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Hírközlési Berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 8 munkanapon belül visszaszolgáltatni, e körben valamely ügyfélszolgálati irodában vagy forgalmazói ponton leadni. A Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásáról a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató visszavételre jogosult megbízottja köteles írásbeli igazolást adni az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Ha az Előfizető a Hírközlési Berendezés tekintetében a 2.1.1. pont alapján biztosítékot / letéti díjat fizetett a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a kötbért a biztosíték illetve letét összegének terhére érvényesíteni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a Hírközlési Berendezés megrongálódása, mind annak visszaadásának késedelme vagy elmulasztása esetén fennáll. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 5 hónapon belül az Előfizető részére a Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásának lehetőségét a kötbér jóváírása mellett. Ez időn túl a Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatása nem eredményezi a kötbér jóváírását. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszköz-átvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

### **13.4 Az adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat is köteles megadni.

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

A kiskorúak biztonságos internethasználata érdekében a Szolgáltató biztosítja a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver(szűrőszoftver) Honlapon való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát minden érdeklődő Előfizető (szülő) számára.

A Szolgáltató a Norton Family ingyenes szoftvert („Program”) ajánlja letöltésre a Honlapon. A Program csak annak weboldalán leírtak szerinti oprációs rendszerekkel (pl. Android, iOS, egyes Windows verziók) használható. A Program az alábbi kiemelt tulajdonságokkal rendelkezik:

- Általa a használó szülő beállíthatja, mi az, amit nem szeretne, hogy gyermeke elérjen az interneten.
- A Programok megmutatja, milyen hívószavak segítségével keres a gyermek, s lehetővé teszi, hogy a szülő kiszűrje a számára nem megfelelő, nem kívánt tartalmakat.
- A Program a megtekintett oldalakat naplózza a számítógépen, így utólag azokból is ki lehet szűrni a nemkívánatos tartalmakat.
- Ha a gyermek megsérti a szűrőbeállításokat, a szoftver erről e-mailben értesíti a szülőt.
- A Program segítségével a szülő meghatározhatja, gyermeke mennyi időt tölthet netezéssel, időkorlátokat (hét, nap, óra) állíthat be.
- A Program megmutatja, hogy a gyermek mely közösségi felületeken van jelen, milyen fotókat tesz közzé és mit közöl magáról.
- A Program segítségével a szülő megakadályozhatja, hogy a gyermeke bizalmas személyes adatokat osszon meg az interneten, beleértve a telefonszámot, a lakáscímet, az e-mail címet.
- A Program a felügyeletet mobileszközökön is lehetővé teszi, így a beállításokat nem csupán otthonról, hanem útközben is meg tudja változtatni a szülő.

A Programról további tájékoztatást a Honlapon nyújt a Szolgáltató. A Program használata körében a Szolgáltató felhívja a felhasználó szülők figyelmét a gyermekkel való együttműködés fontosságára és arra, hogy a Program olyan hasznos segédeszköz, amely kiegészíti, de természetesen nem pótolhatja a szülők jelenlétét. A Program működéséért illetve az annak használata során avgy azzal összefüggésben keletkezett károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

A címben foglaltak az internet-hozzáférés és helyhez kötött telefon szolgáltatások szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

**Mellékletek jegyzéke:**

1. sz. melléklet: Szolgáltatásleírás
2. sz. melléklet: Díjak
3. sz. melléklet: Minőségi Célértékek
4. sz. melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
5. sz. Melléklet: Felügyeleti szervek, vitarendezési fórumok
6. sz. Melléklet: Meghatározások
7. sz. Melléklet: Általános Akciók leírása