

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

KÉSZÍTÉS IDŐPONTJA: 2015. május 27.

HATÁLYOS: 2015. október 5.

UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2015. május 27.

## 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 ügyfélszolgálatának 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.	A Szolgáltatás igénybevétele módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételenek esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
2.3.1.	Rendeltetésszerű használat .....	12
2.3.2.	A hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése .....	13
2.3.3.	Automatikus limitfigyelés .....	13
2.3.4.	Emelet díjas szolgáltatások elérhetősége .....	13
2.3.5.	Forgalom mérés, forgalommenedzsment.....	13
2.4.	A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	13
2.5.	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a különös 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 .....	15
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.	Tájékoztató 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.....	16
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 .....	16

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
4.4.4.	A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....	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..	18
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 .....	19
5.2.1.	Általános szabályok .....	19
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.	Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötberről .....	22
6.2.1.1.	A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (ÁSZF 2.4 pontja) a kötbér összege: 22	
6.2.1.2.	Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. ....	22
6.2.1.3.	Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.....	22
6.2.1.4.	A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2.1 pontja) a kötbér mértéke .....	22
6.2.1.5.	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 22	
6.2.1.6.	Az Előfizető értesítése a kötberről, a kötbér teljesítése .....	22
6.2.2.	A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták .....	22

6.3.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	23
6.3.1.	Számlapanaszok intézése .....	23
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	23
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése .....	23
6.4.2.	Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	24
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	24
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 .....	24
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....	24
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, a korlátozás 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 .....	24
7.1.1.	Havi előfizetési díjak .....	25
7.1.2.	Egyszeri díjak.....	25
7.1.3.	Forgalmi díjak .....	25
7.1.4.	Hívásfelépítési vagy kapcsolási díj.....	25
7.1.5.	Díjazási Időszakok.....	25
7.1.6.	Díjfizetés nélkül igénybe vehető szolgáltatások .....	25
7.1.7.	A számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága .....	25
7.1.8.	A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje .....	26
7.1.9.	Kedvezmények .....	26
7.1.9.1.	Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	26
7.1.9.2.	Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	27
7.1.10.	Késedelmi kamat .....	27
7.1.11.	Díjindexálás .....	27
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	28
7.2.1.	Fizetési módok.....	28
7.2.2.	Elszámolás rendje .....	28
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai.....	28
7.4.	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	28
8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....	28
8.1.	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	28
8.2.	A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	29
8.3.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	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 .....	29
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 megszűnésének esetei és feltételei .....	30
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 .....	33
12.2	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	34
12.2.1	Áthelyezés .....	34
12.2.2	Átírás.....	34
12.2.3	Csomagmódosítás .....	35
12.3	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, .....	36
12.3.1	A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei.....	36
12.3.2	A Szolgáltató rendes felmondása .....	36
12.3.3	A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt .....	36
12.3.4	A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt.....	37
12.3.5	A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai .....	37
12.4	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	37
12.5	Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnés esetek és feltételeik.....	38
12.6	Az Előfizető kötelezettségei az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén .....	38
13.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....	39
13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	39
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	39
13.3	A Végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	39
13.4	Az adatváltozás bejelentése .....	39
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	39
15.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása és felsorolása .....	40
1. sz.	Melléklet: Szolgáltatásleírás .....	41
2. sz.	Melléklet: Díjak .....	53
3. sz.	melléklet: Minőségi célértékek .....	59
4. sz.	Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató .....	60

5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok .....	69
6. sz. Melléklet: Meghatározások .....	75

## 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:** 2, rue Peternelchen, L-2370, Howald, 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
06-40/150-150 (Külföldről: +36-1/688-1048) 1214 (a Szolgáltató saját hálózatán belül 0,00 Ft / perc, egyéb hálózatból az adott szolgáltató kék számra irányadó díjazása szerint hívható)	1462 Budapest, Pf. 560	H-P: 8:00 - 22:00 Szo-V: 10:00 - 22:00	upcdirect.magyarorszag	<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 személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 06-40/150-150 (külföldről hívható: +36 1 /688-1048). A hibabejelentő nyitvatartási ideje: Hétfő - Péntek: 8:00-18:00, Szombat - Vasárnap: 10:00-18:00.

### 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 kööttség 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 az adatai hitelképesség vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, vagy a Szolgáltató által a vizsgálat lefolytatásának eredményeként 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 Extra 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 képviseletében 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

- 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 megtevételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevéleges 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.

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 a felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, úgy a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban, valamint ÁSZF-et - az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon – szóban, vagy ráutaló magatartással- történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Telefonon történő szerződéskötés esetén az Előfizető legkésőbb szerződés létrejöttétől számított 14 napon belül a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal - hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül - elállhat az Előfizetői Szerződéstől, kivéve, amennyiben ezen időn belül a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződésnek megfelelően megkezdte, amely esetben az Előfizetőt az azonnali hatályú felmondás joga illeti meg. Az Előfizető elállására vonatkozó nyilatkozat 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott mintáját a Szolgáltató a Honlapon közzéteszi.

Ha az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött) Előfizetői Szerződés Ügyfélszámának 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 Extra 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 Extra 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 írásbeli 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 összeghatárokat, 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 Hozzáférsi 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 Hozzáférsi Pont létesítését megtagadhatja.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató annak érdekében, hogy meggyőződjön az Ügyfél fizetési készségéről és képességéről, jogosult az Ügyfél hitelképességének vizsgálatára. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét 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 igénybevételehez biztosított Hírközlési Berendezés értéke indokolja, jogosult a Szolgáltatás igénybevétele a Hírközlési Berendezésre vonatkozó letéti díj megfizetéséhez kötni. A letéti díj összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza, melyet az Előfizető az Előfizetői Hozzáférsi 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 Hozzáférsi 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;
- e) korlátozottan cselekvőképes 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 cégjegyzékszám 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. A Szolgáltatás igénybevétele módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevétele esetleges időbeli, földrajzi, 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 Hozáférési Pontot áthelyezni. A Szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett Hírközlési Berendezések (pl. modem) kerülhetnek telepítésére. A Hírközlési Berendezések a Szolgáltató tulajdonai maradnak az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. Az Előfizető felel a Hírközlési Berendezés biztonságáért, beleértve az azon áthaladó forgalom által esetlegesen okozott károkat 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 adathalász 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 „címezettek” listában (To, Cc, Bcc);
- (iii) ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételevel nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward);
- (iv) olyan e-mail-ek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre.

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.

### 2.3.3. Automatikus limitfigyelés

Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem állapodnak meg eltérően, a Szolgáltató az Előfizető által igénybevett helyhez kötött telefonszolgáltatás értékhatárát havi 25.000 forint összegben állapítja meg. Az Előfizető által a helyhez kötött telefonszolgáltatás szolgáltatásra vonatkozóan igénybe vehető értékhatár számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik. A Szolgáltató az itt meghatározott havi értékhatár elérését követően – a helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – korlátozhatja az Előfizető Hozzáférisi Pontjáról kezdeményezett hívások indítását. Amennyiben az Előfizető forgalma az értékhatár 80%-át eléri, a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon erről értesíti az Előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire. Az értékhatár túllépéséről a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott módon értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybeviteléhez szükséges teendőiről, feltételekről. A Szolgáltató az értesítés sikertelenségéért felelősséget nem vállal, amennyiben az Előfizetőt az ő érdekkörében felmerült okból nem lehet elérni. Legalább az aktuális egyenleggel azonos összegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírást követően a Szolgáltató ismét lehetővé teszi az Előfizető Hozzáférisi Pontjáról kezdeményezett hívások indítását és az Előfizető teljes körűen veheti igénybe a helyhez kötött telefonszolgáltatást. Az egyenlegnek az értékhatár elérését követő megfizetése vagy az Előfizetői Szerződés módosítása hiányában a – helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – az Előfizető az adott számlázási ciklus hátralevő időtartama alatt az Előfizető Hozzáférisi Pontjáról hívásokat nem kezdeményezhet. A magasforgalmi értékhatár elérése számlázási ciklusonként többször is megtörténhet. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevitelével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az értékhatár elérését követően nem korlátozta a Szolgáltatást. A magas forgalom miatti korlátozással okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 2.3.4. Emelet díjas szolgáltatások elérhetősége

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

### 2.3.5. Forgalmómérés, forgalommenedzsment

A forgalmómérésre, forgalommenedzsmentre vonatkozó szabályokat a 4.2 pont tartalmazza.

## 2.4. A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői Hozzáférisi 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.

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-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a különös 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 adatcserélő 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 igénybevétele 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, igénybevételek 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 tartalmaz.

### **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 (egy, 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 megóvásának 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 minősítéstanúsítással 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 alkalmasságát, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető 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 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. 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 Hírközlési 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.

#### **4.4.4. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

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.

### **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 hónaponként 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 hétköznapokon 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 egyidejű 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 megfelelőségtanúsítvánnyal 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 Díjtartozásról szóló 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;
- e) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott Szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.
- f) az Előfizető megszegi a 2.3.1 pontban meghatározott rendeltetésszerű használat feltételeit;
- g) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a 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 számíthat 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 számíthat 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**

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Hibát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be, az ott meghatározott nyitvatartási időben. Valamely Hibabejelentés Szolgáltató általi, az itt megadott időszakon kívüli elintézése, vagy a hibabehatárolási eljárás elvégzése nem keletkeztet kötelezettséget a Szolgáltató oldalán a jelen pontban megadott időtartamon kívüli eljárásra valamely más Hiba elhárítására vonatkozóan.

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 ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, 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 terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

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

**6.2.1.1.** A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (ÁSZF 2.4 pontja) a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az adott Szolgáltatással kapcsolatban az ÁSZF-ben meghatározott 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.

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

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

**6.2.1.4.** 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 fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

**6.2.1.5.** 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 a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak 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.

**6.2.1.6.** 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.

## **6.2.2. 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 igazolásul figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak 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 Hibabejelentéseiket. Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról az Előfizetők a zárva tartással érintett napot megelőzően legalább 15 nappal korábban az irodákban kifüggesztett hirdeteménny 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, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybeviteléhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, a korlátozás 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 időszakától 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. Díjfizetés nélkül igénybe vehető szolgáltatások**

A Szolgáltató a segélyhívószámok hívásáért hívásdíjat nem számít fel.

Az egyéb, díjfizetés 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 díjkezdményt adhat.

A számla kiállítása történhet havonta, félévente és évente. 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 legalább 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 igénybevétel 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 15. napjáig meg kell fizetni.

#### **7.1.9. Kedvezmények**

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciók felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi, vagy, amennyiben az adott kedvezmény, akció csak az előfizetők egy meghatározott csoportjára vonatkozik, úgy az érintett előfizetőket arról külön értesíti.

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

A Szolgáltató a mindenkorin 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 Extra 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 egy összegben visszafizetni – kötbéreként - 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 lejáratii 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 mindenkorii ÁSZF-ében meghatározott listaáraktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződésekre vonatkozóan is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait a Szolgáltató által meghirdetett akciós feltételek tartalmazzák, amelyek közzétételükkel az Előfizetői Szerződés részévé válnak, amennyiben az akciós feltételek, kedvezmények csak az Előfizetők egy meghatározott csoportját érintik és ezen Előfizetőket a Szolgáltató külön értesíti, úgy az értesítés válik az Előfizetői Szerződés részévé. Amennyiben a kedvezmény az akciós feltételekben / értesítésben meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt listárákhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, az Előfizető elfogadja, és kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által meghatározott időtartam elteltével a Szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt listaáron vehető igénybe. Amennyiben az akciós feltételek / értesítés szerint a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt listaárakhoz képest alacsonyabb díjazást, a Szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig illetve az akciós feltételek módosításáig vagy visszavonásáig vehető igénybe.

Ezen, a kedvezmények megvonásáról vagy módosításáról avagy az akciós feltételek visszavonásáról vagy módosításáról szóló Szolgáltatói értesítés nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának. A kedvezmények vagy az akciós feltételek módosításáról szóló Szolgáltatói értesítést követően az Előfizetői Szerződés módosított kedvezményes feltételek szerint folytatódik tovább. A Szolgáltató a kedvezmények megvonásáról szóló értesítésében a Szolgáltató – választása szerint - az Előfizető részére új kedvezményeket kínálhat; új szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat vagy szerződésmódosítási ajánlat formájában, ilyen tartalmú Szolgáltatói ajánlat hiányában az Előfizetői Szerződés a kedvezmények megvonását követően annak eredeti feltételei szerint folytatódik tovább.

#### **7.1.10. Késedelmi kamat**

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az Előfizetőnek. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének a Ptk. 6:48 § (1) bekezdésében és 6:155 (1)-(2) bekezdésben meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat százalékának és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 6:48 § (1) bekezdésében meghatározott mérték. 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 díjai minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak, mely módosulást a Szolgáltató év közben bármikor jogosult érvényesíteni a 12.1 pontban foglaltakkal összhangban.

## **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) pénzügyintézeteken 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 dönten 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 Előfizető döntéséről, a Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részleteket:

- 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 időszaki 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 díjből 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**

A Szolgáltató szerződésszegése esetén az Előfizetőt illető kötbér meghatározását, mértékét és megfizetésének módjait a 6.2.1 pont tartalmazza.

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

### **8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A számhordozás részletes eljárási szabályait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## **8.2. A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## **8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében közvetítőválasztást nem biztosít.

## **9. Szerződés időtartama**

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) 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 díjkezdvezményekről.

## **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.

A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### **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 képviselőre 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 – hozzáférhetővé tesz az Előfizetők számára és ezt havi rendszerességgel 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 Végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzése 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 Előfizetőknél 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 szabályozókban 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 érintheti.

### 12.1.2 Az Előfizetők tájékoztatása

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harcinc) 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 megszüntetésekor esedékes díjakat- az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

Az 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 számlalevélnak. 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.

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.

### **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 az 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 az 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 az ÁSZF rendelkezéseibe ütközően módosította.

Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel az Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. A fenti a)-c) pontokban foglalt eseteken kívül nem mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, illetve ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet és 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 szerződésmegmondás jogával, úgy ez az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelenti. A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés kivételével - nem minősülhet az Előfizető vagy az Ügyfél számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) Szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó Ajánlat

elfogadásának. Amennyiben az Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

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.

## **12.2 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.

Előfizető és az új Ügyfél közös kérelme alapján 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. Díjtartozás 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 a kérelem tudomásulvételét követő 5 (öt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. 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 Díjtartozása 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 számváltás 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 számváltásról 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 szövegtől 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.

### **12.3 A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás 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 „elkötözött” 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 partnereinek 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 szerződészegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződészegés 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 egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a Díjtartozás összege nem haladja meg
  - 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 Díjtartozás összegszerűségét 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.

#### **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 Díjtartozása 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 szerződészegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződészegést 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 szerződészegése - 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 szerződészegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

#### **12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás 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. A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató szerződészegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

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 – azonnali hatállyal - felmondani az 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.

A felmondást valamely ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Amennyiben az Előfizető – az Előfizető azonosítására alkalmas módon – felmondási szándékát a Hírközlési Berendezés egyidejű visszaszolgáltatásával a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában kifejezetten jelzi, az Előfizető Szerződés jelen pont szerint a Hírközlési Berendezés átadásának és a felmondás közlésének napjától számított 8 napos felmondási idővel megszűnik.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. 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 Extra 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) az Előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlan használatára való jogosultsága megszűnik, az erről való tudomásszerzés napjával;
- h) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- i) 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.

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.

## **12.6 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. 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 letéti 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.

A Szolgáltató továbbá – saját döntése függvényében – biztosíthatja a Hírközlési Berendezés(ek) Előfizetőhöz történő kiszállással való begyűjtését a 2. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj ellenében vagy annak

felszámítása nélkül - szintén saját döntése függvényében -, amelyről az Előfizetőt tájékoztatja.

### **13. 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**

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 4.4, 12.2.3 és 12.6 pontjai tartalmazzák.

#### **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.

### **14. 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) Honlapról 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 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.

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



# 1. sz. Melléklet: Szolgáltatásleírás

## A) (Helyhez kötött) Internet-hozzáférés szolgáltatás

### 1. (Alap) Szolgáltatás, az igénybevétel műszaki feltételei

Az xDSL alapú (nagysebességű) Internet-hozzáférési csomagok szélessávú digitális hozzáférési lehetőséget nyújtanak az Előfizetőknek. A Szolgáltatás a Társzolgáltatók azon hálózatán vehető igénybe, amelyen a Társzolgáltatók az előfizetői telefonszolgáltatást, telefonszolgáltatás nélküli xDSL hozzáférést, vagy úgy nevezett vonal-üzembentartási szolgáltatást nyújtanak sodrott érpáron, és amely Társzolgáltatókkal a Szolgáltató nagykereskedelmi xDSL Szolgáltatás igénybevételére hálózati szerződést kötött. A xDSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az xDSL hozzáférés elnevezés a továbbiakban összefoglalóan jelenti az ADSL, ADSL2+, VDSL technológiákat.

A Szolgáltatás azokon az Előfizetői Hozzáférési Pontokon vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak. Az xDSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Az internet-hozzáférési szolgáltatás nem nyújtható olyan helyen, ahol az Előfizető a helyi központhoz vagy kihelyezett fokozathoz digitális vagy analóg vonaltöbbszörözőn keresztül kapcsolódik. Az internet-hozzáférés szolgáltatás olyan vonal igénybevételével telepíthető, mely alkalmas nyilvánosan elérhető telefon vonal telepítésére.

Az xDSL kapcsolat aktuális sebessége többek között függ a Társzolgáltató által beállított maximális sáv szélességtől (Kínált sáv szélesség), ill. a Társzolgáltató adatközpontjától mért fizikai távolságtól, annak forgalmi és műszaki jellemzőitől, az Előfizető által látogatott honlapot ellátó szerver(ek) kapacitásától és válaszidejétől valamint a használt átviteli protokolltól. A rendszer hatótávolsága ideális hálózati körülmények és környezeti feltételek mellett kb. 4.5 km, de ez függhet az érátmérettől, érátmérő változástól, külső zavaroktól stb. Az átviteli rendszer a maximális teljesítményét 2 km-ig tudja biztosítani. A VDSL alapú kapcsolat kb. 500 m-en belül érheti el a maximális teljesítményét, e felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető. Az xDSL alapú Szolgáltatás egy olyan digitális átvitel-technikai megoldáson alapul, mely a meglévő, előfizetői hírközlő hálózat sodrott rézvezetékét felhasználva a hagyományos telefonszolgáltatás által használt beszédsáv felett másodlagos kihasználásként nagysebességű, de aszimmetrikus (letöltés irányban a Szolgáltatótól az Előfizető felé magasabb, míg feltöltés irányban az Előfizetőtől a Szolgáltató felé alacsonyabb) adatátviteli lehetőséget biztosít. A hagyományos alapsávi analóg (POTS) típusú, vagy digitális ISDN (2B+D) szolgáltatások zavarása nélkül vehető igénybe a Szolgáltató xDSL alapú nagysebességű internet elérés Szolgáltatása, mert a felhasznált xDSL átvitel-technikai rendszer az adatátviteli csatorna biztosítására mind az Előfizetői oldalon, mind pedig hálózati oldalon hozzáféréseknél egy-egy leválasztó szűrőt alkalmaz. Amennyiben az azonos Előfizetői Hozzáférési Ponton Előfizető több Szolgáltatást (azaz az internet-hozzáférés szolgáltatáson kívül helyhez kötött telefonszolgáltatást is) vesz igénybe, a szolgáltatások korlátozása vagy szüneteltetése az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint történhet. Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a Végberendezéshez. A Szolgáltató Szolgáltatásának más adathálózatokkal vagy az internet hálózattal való kapcsolatát a társzolgáltatókkal kötött hálózati szerződések biztosítják.

A Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás jellemzően ún. "best effort" jellegű, az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselés nélkül, az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást, azonban a Szolgáltató hálózatmenedzselést alkalmazhat az ÁSZF 4.2 pontjában meghatározottak szerint.

Interfész típus: Ethernet 10/100Base-T(X) RJ45

### 2. Előfizetői Hozzáférési Pont

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a smart box Hírközlési Berendezés WAN portja.

### 3. A Szolgáltatás igénybevételének további feltételei

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

A Szolgáltató által végzett létesítést követően, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Hírközlési Berendezések konfigurációját az Előfizető nem jogosult megváltoztatni.

Az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat a Szolgáltató Honlapján közzéteszi.

#### 4. Kínált és garantált sávszélesség meghatározása

**Kínált sávszélesség:** Az Előfizető által választott díjcsomagnak/extra szolgáltatásnak megfelelő, az Előfizetői Szerződésben rögzített, az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői Hozzáférési Ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a Szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa [Mbit/s]. Az Előfizetői Hozzáférési Pontokon rendelkezésre álló tényleges le- és feltöltési sebesség a kínált sebességtől technológiai okokból elmaradhat, az előfizetői hálózat műszaki jellemzői, pl. a helyi központtól való távolság miatt.

**Garantált sebesség:** 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2§ (1) 6. pontja szerint, az Előfizető által választott díjcsomagnak/extra szolgáltatásnak megfelelő, az adott Előfizetői Hozzáférési Ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség [Mbit/s].

**Le- és feltöltés:** Letöltés: a Szolgáltatótól az Előfizető felé irányuló adatátvitel. Feltöltés: az Előfizetőtől a Szolgáltató felé irányuló adatátvitel.

#### 5. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató által az internet-hozzáférés szolgáltatáshoz biztosított Hírközlési Berendezés (pl: Smart Box) Wifi képességgel van ellátva. A Szolgáltatás helyszíni létesítése során, az internet-hozzáférés szolgáltatást a Smart Box-on (Home Gateway) keresztül igénybe vevő Előfizető részére a Wifit díjmentesen biztosítja a Szolgáltató, azonban a létesítést követően a Wifi konfigurációs hibájáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Wifi utólagos konfigurálása nem tartozik a Szolgáltató felelősségi körébe, az nem tartozik az Eht. hatálya alá, így a Szolgáltató annak díját kiszámláztatja (kiszállási díj) az Előfizető részére.

#### 6. A szünetmentes szolgáltató-váltás szabályai

A jelen pont vonatkozásában az alábbi meghatározások alkalmazandók:

**Átadó szolgáltató:** meglévő, xDSL alapon szolgáltatást nyújtó internet szolgáltató, akivel az Ügyfél internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni.

**Átvevő szolgáltató:** az Ügyfél szempontjából "új", xDSL alapon szolgáltatást nyújtó internet szolgáltató, akivel az Ügyfél internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni.

**xDSL szolgáltató:** nagykereskedelmi ADSL alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató, amely – helyzettől függően - megegyezhet lehet az Átadó szolgáltatóval, az Átvevő szolgáltatóval vagy lehet ezektől független harmadik személy.

**Ügyfél:** xDSL alapú internet-hozzáférés szolgáltatást igénybevevő előfizető.

**Hűségnyilatkozat:** Az Ügyfél szerződéses kötelezettségvállalása, mely alapján az Átadó szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződésben – az Átadó szolgáltató által részére biztosított díjkedvezmény ellenében - vállalta, hogy az az Átadó szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződését a szerződésben meghatározott időtartamig igénybe veszi, az alatt rendes felmondás útján nem szünteti meg, illetve az az Átadó szolgáltató általi szerződés-megszüntetésre okot nem szolgáltat.

**Díjtartozás:** Az Átadó szolgáltató által az internet-hozzáférés szolgáltatás ellenértékéről - akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag - kiállított, és az Ügyfél által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a jelen folyamatszabályozás lenti 6.1 pontjában rögzített jogviszony létesítése kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg. Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél részére az Átadó szolgáltató által az Ügyfél által a Hűségnyilatkozat időtartama alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Ügyfélnek kiszámlázott kötbér összege illetve a kapott kedvezmények visszatérítendő összege.

#### A szünetmentes szolgáltató-váltás folyamata

6.1 Az Ügyfél internet-hozzáférésre vonatkozó előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi az Átvevő szolgáltatónál és ezzel egyidejűleg meghatalmazza az Átvevő szolgáltatót, hogy az Átadó Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében az Átadó szolgáltatónál eljárjon. Az Átvevő szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes szolgáltató-váltás feltétele, hogy az az

Átadó szolgáltatóval nem áll fenn érvényes Hűségnyilatkozata továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtarozását az Ügyfél az Átadó szolgáltatónál rendezze. Amennyiben a szünetmentes szolgáltató-váltás műszaki okokból nem lehetséges, erről az Átadó szolgáltató az Ügyfelet az előfizetői szerződés megkötését megelőzően értesíti.

6.2 Az Átvevő szolgáltató az Ügyfél Igénybejelentésének benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi a szünetmentes szolgáltató-váltás igényt az xDSL szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve a szolgáltató-váltás szándékát.

6.3 Az igénybejelentés részére történő benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül az xDSL szolgáltató elbírálja a szünetmentes szolgáltató-váltásra vonatkozó igényt - ellenőrzi, hogy az megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt. A szünetmentes szolgáltató-váltási igény elutasítása esetén az xDSL szolgáltató értesíti az Átvevő szolgáltatót az elutasítás indokairól is.

6.4 Amennyiben az xDSL szolgáltató az igényt elfogadja, az igény benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül megkeresi az Átadó szolgáltatót a lenti 6.5 pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából.

6.5 Az Átadó szolgáltató az xDSL szolgáltató általi megkeresést követő 5 (öt), a 6.11. pont alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) munkanapon belül tájékoztatást nyújt az xDSL szolgáltatónak az Ügyfél Átadó szolgáltató felé fennálló Hűségnyilatkozata, vagy Díjtarozása tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél a szünetmentes szolgáltató-váltás szándékától elállt. Amennyiben az Átadó szolgáltató a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az előzőek szerint, úgy az xDSL szolgáltató a szünetmentes szolgáltató-váltást a 6.6 pontban írtak szerint elvégzi.

6.6 Amennyiben az az Átadó szolgáltató fenti 6.5 pontban foglalt tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az Átadó szolgáltató felé se érvényes Hűségnyilatkozata se Díjtarozás nincsen, illetve ha az Átadó szolgáltató a fenti 6.5 pontban foglalt határidőn belül a tájékoztatást nem adja meg, az xDSL Szolgáltató az Átadó szolgáltató és az Átvevő szolgáltató egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi a szünetmentes szolgáltatóváltást.

6.7 Amennyiben az Ügyfélnek a fenti 6.5 pontban foglalt tájékoztatás értelmében fennálló Hűségnyilatkozata van az Átadó szolgáltató felé, úgy erről az xDSL Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az Átvevő szolgáltatót, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét a szünetmentes szolgáltató-váltás 6.1 pontban foglalt feltételére.

6.8 Amennyiben az Ügyfél időközben elállt a szünetmentes szolgáltató-váltásra vonatkozó szándékától, úgy erről az az Átadó szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az xDSL Szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az Átvevő szolgáltatót.

6.9 Az Átvevő szolgáltató, saját döntésétől függően az xDSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az Átadó szolgáltatót, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szünetmentes szolgáltató-váltási szándékától történő elállást alátámasztó hangfelvételt, vagy iratokat köteles az Átvevő szolgáltató részére megküldeni.

6.10 Amennyiben az Átadó szolgáltató 6.5 pont szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az az Átadó szolgáltató felé Díjtarozása áll fenn, az xDSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről az Átvevő szolgáltatót, aki felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Díjtarozása megfizetését igazolja nála. Az Átadó szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül teljesíthesse.

6.11 Az Ügyfél az Átadó szolgáltatóval szemben fennálló Díjtarozása teljesítésének Átvevő szolgáltatónál történő igazolását követően Átvevő szolgáltató egy (1) munkanapon belül megerősíti a szünetmentes szolgáltató-váltás igényét az xDSL Szolgáltatónál. Az xDSL Szolgáltató az igény Átvevő szolgáltató általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül a 6.5 pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi az Átadó szolgáltatót. A szolgáltató-váltás további folyamatára a 6.5-6.10 pontok rendelkezései megfelelően alkalmazandóak.

## **B) Helyhez kötött telefonszolgáltatás**

### **1. (Alap) Szolgáltatás, az igénybevétel műszaki feltételei**

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak. A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a jelen ÁSZF-ben rögzített segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között előfizetői névjegyzék) elérését.

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 telefonszolgáltatásokat rézérpáras hálózaton keresztül csomagkapcsolt (IP) technológiájú telefonközpont használatával nyújtja. Telefon szolgáltatás nyújtásának alapfeltétele a felszerelési helyen elérhető és működő, nem korlátozott analóg/isdn telefonvonal. A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, alközpont, modem fogadja a hívást.

A technológiai sajátosságból adódóan, amennyiben az Előfizető az internet szolgáltatás használata közben a teljes kínált sávszélességet használja és azzal egy időben hívást kezdeményez vagy fogad, a telefonbeszélgetés hangminősége romolhat. A zavartalan használathoz szükséges sávszélesség 100 Kbit/s.

### **2. Előfizetői Hozzáférési Pont**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont helye a Smart Box eszközön (Hírközlési Berendezés) lévő Phone port.

### **3. A Szolgáltatás az ÁSZF-ben meghatározottakon kívüli további korlátai**

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz nem biztosít telefonkészüléket (Végberendezést). A Szolgáltatás bármilyen analóg RJ11-es csatlakozóval rendelkező, tone üzemmódú készülékkel használható. Bizonyos elavult készüléktípusokkal (pl. tárcsás telefontal) a Szolgáltatás nem használható.

A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében fax és egyéb telefonos adatszolgáltatást nem nyújt. A Szolgáltató hálózatából az emelt díjas (audiofix/audiotex) számok nem hívhatóak.

A Szolgáltató nem nyújt kék- illetve zöld szám szolgáltatást, de a Szolgáltatás keretében az ilyen számok hívhatóak.

### **4. Hívásslolgáltatások és híváshoz kapcsolódó szolgáltatások**

**Helyi hívás:** Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd forgalom, amely nem minősül a jelen ÁSZF szerint a Szolgáltató hálózatán belüli és a UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívás forgalomnak. A hívás díjazása a telefon díjsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Hálózaton belüli hívás:** A Szolgáltató hálózatán belüli és/vagy a UPC Magyarország Kft. hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag az előző mondatban foglalt előfizetői hozzáférési pontok között jöhet létre. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Belföldi távolsági hívás:** Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli hívásnak. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), belföldi rendeltetési, illetve a hatjegyű előfizetői számot kell tárcsázni. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Nemzetközi hívás:** Valamely külföldi és a Magyarország területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00), ország hívó (1-3 számjegy), hálózat azonosító kódot és előfizetői vagy globális előfizetői számot kell tárcsázni. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Mobil hívás:** A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd forgalom. A hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózat kiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Helytől független (nomadikus) telefonszámok hívása:** Magyarország területén elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó, helytől független (nomadikus) telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizető elérését teszi lehetővé az Előfizető által. A nomadikus telefonszolgáltatást igénybe vevő a 21-es előhívószám tárcsázásával érhető el (06-21-előfizetői szám). Csak azon szolgáltatók nomadikus számai hívhatók, amelyekkel a Szolgáltatónak vagy szerződéses partnerének az elérést biztosító szerződése van.

## Nemzetközi díjzónák

**Nemzetközi I. vezetékes díjzóna országai:** Alaszka\*, Albánia, Algéria\*, Amerikai Egyesült Államok\*, Amerikai Virgin -szigetek, Andorra, Antarktisz\*, Argentína\*, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Brazília, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország, Fehéroroszország\*, Feröer\*, Finnország, Franciaország, Francia Guyana\*, Gibraltár, Görögország, Grönland\*, Grúzia, Guadeloupe\*, Hawaii\*, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael Japán, Kanada\*, Kazahsztán, Kolumbia\*, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Líbia\*, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mexikó, Moldova, Monaco, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország\*, Palesztin Önkormányzati Területek\*,

Portugália, Puerto Rico\*, Réunion, Románia, San Marino\*, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia és Montenegró, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Tunézia\*, Ukrajna, Új-Zéland, Vatikán. A \*-gal megjelölt országok mobil irányú hívása esetén is a Nemzetközi I. vezetékes díjat számláz a Szolgáltató.

**Nemzetközi I. mobil díjzóna országai:** Albánia, Amerikai Virgin -szigetek, Andorra, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Brazília, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Grúzia, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael Japán, Kazahsztán, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mexikó, Moldova, Monaco, NagyBritannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Réunion, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia és Montenegró, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Ukrajna, Új-Zéland, Vatikán

**Nemzetközi II. vezetékes díjzóna országai:** Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension, Ausztrália külbirtokai, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bissau-Guinea, Bolívia, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Chile, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Costa Rica, Csád, Dominikai Közösség, Diego Garcia Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek, Gabon, Gambia, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuba, Kuvait, Kelet Timor, Kiribati, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makao, Malajzia, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nauru, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Niue, Omán, Örményország, Panama, Palau, Pápua Pakisztán, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Seychelle-szigetek, Salamon-szigetek, São Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szent Ilona, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Új-Guinea, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Wallis és Futuna, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöld-foki Köztársaság

**Nemzetközi II. mobil díjzóna országai:** Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension, Ausztrália külbirtokai, Azerbajdzsán, Bahamaszigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bissau-Guinea, Bolívia, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Chile, Comoreszigetek, Cook-szigetek, Costa Rica, Csád, Dominikai Közösség, Diego Garcia Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek, Gabon, Gambia, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuba, Kuvait, Kelet Timor, Kiribati, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makao, Malajzia, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nauru, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Niue, Omán, Örményország, Panama, Palau, Pápua Pakisztán, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Seychelle-szigetek, Salamon-szigetek, São Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szent Ilona, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Új-Guinea, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Wallis és Futuna, Zambia

**A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és azok használatára** vonatkozó leírást az ÁSZF 3.3 pontja tartalmazza.

**Számhordozás információs vonal:** a 1700-as telefonszámon elérhető szolgáltatás, amelyet csak a Szolgáltató hálózatából lehet igénybe venni. A Szolgáltató automatikus hangbemondással tájékoztatást nyújt arról, hogy egy meghatározott telefonszámra kezdeményezett hívás mely szolgáltató hálózatában végződik.

**Egyetemes országos belföldi tudakozó** A Szolgáltató hálózatán belül elérhető egyetlen országos belföldi tudakozó szolgáltatás igénybevételével az Előfizető – magyarországi előfizetők és hívószámok kapcsán - tudakozódhat arról, hogy: i) egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény

telefon előfizető- e, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma ii) egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe. A tudakozódást a 11800 tudakozószolgálati hívószámon kell kérni. A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

**Belföldi zöld szám hívás:** A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A belföldről díjmentesen hívható számok számtartománya (nemzetközi hálózathoz is érhető) a 06/80/100 000-999 999 közötti tartomány, a belföldről díjmentesen hívható, belföldi formában tárcsázható és nemzetközi hálózatban végződő számok számtartománya (nemzetközi hálózathoz el nem érhető) a 06/80/000 000-999 999 közötti tartomány. Csak olyan hálózatban található zölde számok érhetőek el az Előfizetői Hozzáférési Ponttól, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik. A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.

**Belföldi kék szám hívás:** A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 40-es előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni. Kezdeményezés Belföldi kék szám hívás-szolgáltatást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el az Előfizetői Hozzáférési Ponttól, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik. A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.

**Titkos szám:** Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt. A Szolgáltató az erre vonatkozó igényeket heti rendszerességgel adja át a társszolgáltatók részére.

**Rejtett szám:** Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat. A Szolgáltató az erre vonatkozó igényeket heti rendszerességgel adja át a társszolgáltatók részére.

Szolgáltató az **Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni** (a Szolgáltató által meghatározott díj megfizetését követően), ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. Az előfizető által kezdeményezett számváltozást az Szolgáltató a tudakozóban és a telefonkönyvben átvezeti, valamint a régi kapcsolási számot más Előfizetőnek fél éven belül nem adja ki.

**Hívószám kijelzés szolgáltatás (CLIP)** A Szolgáltató a telefon-hálózaton, "hívó fél azonosítás" szolgáltatás igénybevételének lehetőségét díjmentesen biztosítja az Előfizetői részére. A nevezett szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató megteremti annak lehetőségét, hogy Előfizetője, mint hívott fél a megfelelő előfizetői Végberendezés kijelzőjén láthassa a telefon vonalára érkező hívások kapcsolási számát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte. A Szolgáltató ugyanakkor általánosan megteremti annak a lehetőségét, hogy az Előfizetői által kezdeményezett hívások esetén a hívott fél láthassa a hívó fél előfizetői számát amennyiben a hívott félnek lehetősége van a szolgáltatást igénybe venni, és rendelkezik a megfelelő Végberendezéssel. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámának az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték - illetőleg amennyiben ez nem lehetséges - szövegesen a hívószám hiányát. A szolgáltatás csak különvonalú telefon állomásra nyújtható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg. 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.

**Hívószám kijelzés letiltása (CLIR):** A Hívószám-kijelzés letiltása szolgáltatás a hívó Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltásnak két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. Állandó letiltás: Szolgáltatói beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. Állandó letiltás esetén az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére a \*31\* kóddal a hívószám tárcsázása/beütése előtt. Hívásonkénti letiltás: Az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására a \*31\* kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy - amennyiben erre alkalmas Végberendezéssel rendelkezik - hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott

készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

**Kimenő hívás korlátozása** A szolgáltatás keretében az Előfizető korlátozhatja kimenő hívásait. A híváskorlátozást az Előfizető aktiválja jelszó segítségével, s bármikor dönthet annak megváltoztatásáról. A korlátozott számok hívásakor a telefonáló hangbemondást hall, ami figyelmezteti, hogy az adott hívásirányba történő beszélgetések jelenleg tiltott állapotban vannak. Korlátozási lehetőségek az alábbi hívásirányokra vonatkozhatnak: Hívásirány kód Nemzetközi hívások letiltása (00) 1 Nemzetközi és Emeldíjas hívások letiltása (00;0691;0690) - nem alkalmazandó 2 Minden távolsági hívás letiltása (06) 3 Csak ingyenes hívások kezdeményezhetők 4 Emeldíjas hívások (0690; 0691) és adományvonalak letiltása - nem alkalmazandó 5 Mobil hívások korlátozása (0620, 0630, 0670) 6 Az Előfizető által vezérelt híváskorlátozás jelszó használatával történik, melyet az Előfizető állít be az első használat előtt. A jelszó bármely, az Előfizető által kiválasztott 4 jegyű szám lehet 0000-tól 9999-ig. Az első használat előtt a jelszó alapértéke 0000. A jelszó megváltoztatása: 1. Emelje fel a kagylót és várja meg a tárcsahangot 2. \*35\*régi jelszó\*új jelszó\*új jelszó# 3. A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a jelszó megváltoztatását. Kérjük, jegyezze meg ezt a jelszót, mert a későbbiekben ezzel tudja saját készülékéről feloldani a korlátozást, vagy másik korlátozást megadni. Híváskorlátozás aktiválása: 1. Emelje fel a kagylót, és várja meg a tárcsahangot 2. \* 3 4 \* kód+jelszó # 3. A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a híváskorlátozás bekapcsolását. Híváskorlátozás feloldása: 1. Emelje fel a kagylót és várja meg a tárcsahangot 2. # 3 4 \* jelszó # 3. A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a híváskorlátozás feloldását. Figyelem! A híváskorlátozás kikapcsolása minden korábbi korlátozást felold! Ha szándékában áll bármelyik korlátozást fenntartani ismét aktiválnia kell a kiválasztott kódú korlátozást!

**Ne zavarj szolgáltatás:** A „Ne zavarj” szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető számára, hogy az általa meghatározott időszakban minden bejövő hívást letiltson telefonkészüléke segítségével. Amennyiben az Előfizető telefonszámára hívást kezdeményeznek, úgy a hívó felet a telefonközpont egy hangbemondással tájékoztatja a beérkező hívás letiltásáról.

**Rejtett számról érkező hívások elutasítása:** Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a rendszer minden olyan hívást elutasítson, amelynél a hívószámjelzést letiltották. Ilyenkor a hívó a következő hangbemondást hallja: „A hívott fél kérésére, rejtett számú hívások nem kapcsolhatóak. Kérjük, engedélyezze hívószáma kijelzését, és próbálja újra a hívást.”

A „rejtett számról érkező hívás elutasítása” szolgáltatás beállítása:

Emelje fel a telefon kagylót, és várjon a tárcsahangra

Készülékén üsse be a \*71# billentyűket

A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a rejtett számok elutasításának bekapcsolását.

A „rejtett számról érkező hívás elutasítása” szolgáltatás törlése:

Emelje fel a telefon kagylót, és várjon a tárcsahangra

Készülékén üsse be a #71# billentyűket

A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a rejtett számok elutasításának bekapcsolását.

#### **Előfizető által kért hangbemondás (számváltozás esetén)**

Ha az Előfizető kapcsolási száma az előfizető kérelme alapján megváltozik, az Előfizető külön megrendelésére a régi kapcsolási számot hívók 30 (harminc) napon keresztül automatikusan szöveges tájékoztatást kapnak az előfizető új hívószámáról.

**Hívásátirányítás feltétel nélkül:** Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni a vonalára hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra kapcsolja. Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Végberendezés (DTMF).

**Hívásátirányítás foglaltság esetén:** Az Előfizető, aki vonala foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik hívószámra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott hívószámra, melyek az előfizető vonala foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja. Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Végberendezés.

**Hívásátirányítás „nem felel” esetén:** Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik hívószámra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott hívószámra, melyek csengetik az előfizető hívószámát, de a



megadott (előfizető által beprogramozott) időn belül nem fogadják a hívást. Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Végberendezés (DTMF).

## 5. A számhordozás szabályai

A Szolgáltató együttműködik a többi elektronikus hírközlési szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon. A Szolgáltató ennek során az Előfizető számára tájékoztatói lehetőséget biztosít az 1700-as információs telefonszámon annak érdekében, hogy meggyőződhessen róla, hívása melyik szolgáltató hálózatában végződik. Ezen adatokat a Szolgáltató az Előfizető számára átadott részletes számlán (hívásrészletező) is biztosítja.

A számhordozás olyan előfizetői hívószám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja földrajzi előfizetői számát, amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Számhordozásnak minősül továbbá a hely szerinti számhordozás is, ami az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének – az irányítási információ változásával járó - megváltoztatása esetén.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

A jelen pont vonatkozásában az alábbi meghatározások alkalmazandók:

**Átadó szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, módosítását követően az előfizetői számát egy másik telefon szolgáltatóhoz viszi át.

**Átvevő szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik telefon szolgáltatótól hozza át.

**KRA:** Központi Referencia Adatbázis, a számhordozás érdekében létrehozott és a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által működtetett rendszer.

**Számátadási időablak:** az a minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben az Átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az Átadó szolgáltatónál megszűnik, és az Átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az Átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

A számhordozási igény teljesítését az Átvevő Szolgáltató az Átadó Szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy a nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig. A tranzakció zárás a számhordozási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót – letöltési művelet kivételével – nem fogad el.

### A számhordozási eljárás:

5.1 Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg az Átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Az igénybejelentés során az előfizetőt az Átvevő szolgáltató azonosítja, nyilatkoztatja, hogy az előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy az Átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása van-e, és új előfizetői szerződést köt. Az Átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik, majd az előfizető az Átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. Az Átvevő Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

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

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági

igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az Átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

- b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:
- ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
  - bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya, vagy aláírás-mintája,
  - bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
  - bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.
- c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
- ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
  - cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
  - cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
  - cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az Előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

5.2 Az előfizető az Átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet. Az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni.

5.3 Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetés szükségessége miatt utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

5.4 Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az Átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

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

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az Átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az előfizető az Átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel.
- e) az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

5.6 Az Átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges

számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Az Átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az Átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az Átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Az Átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezésekor az előfizető részére ideiglenes számot biztosíthat.

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

- a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a fenti 5.1 a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján;
- b) az előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.
- c) az Átadó szolgáltató az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében egyeztetést igényel.

5.8 A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény Átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezddnek.

5.9 Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indoklás nélkül,
- b) az előfizető jogszabályban előírt azonosítása ellenére,
- c) nem a több mint 30 napja lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
- d) a számhordozás elfogadását követően a KRA-ban utasítja el,

számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

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

- a) az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor 8 munkanapon belül köteles kiegyenlíteni, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az Átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére e pont szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatásként kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató a fentiek szerint nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az Átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az Átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az Átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az Átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az Átvevő szolgáltató köteles - az Átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető Átadó szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatásként az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az Átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az Átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e pont szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

5.11 Az Átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az Átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 perccig értesíteni. Az Átadó Szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az Átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 perccig értesíti az Átvevő szolgáltatót.

## **A Szolgáltató számcsere vagy utólagos számhordozás esetére vonatkozó eljárása**

5.12 A Szolgáltató számcsere vagy utólagos számhordozás esetén a számhordozást az előfizetői igény beérkezését követő második munkanap időablakában teljesíti.

#### 5.13 Amennyiben

- a) a számhordozáshoz modem telepítése szükséges az Előfizetői Hozzáférési Ponton, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató részéről az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszállás szükséges, a Szolgáltató a számhordozást az előfizetői igény beérkezését követő 7. munkanap időablakában teljesíti.

#### 5.14 Amennyiben

- a) az Előfizető későbbi időpontot kér,
  - b) ha a számhordozáshoz hurok átengedés vagy
  - c) modem telepítésen kívüli hálózatkiépítés kell, vagy
  - d) ha az Előfizető 10-et meghaladó üzleti előfizetés hordozását kéri,
- a Szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakban teljesíti a számhordozást.

5.15 A Szolgáltatóhoz, mint Átvevő Szolgáltatóhoz hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az Átvevő szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

## 2. sz. Melléklet: Díjak

### 1. Havi, forgalmi és kapcsolási díjak

#### 1.1 Havi és forgalmi díjak internet-hozzáférés szolgáltatás esetén

##### Basic Net csomag:

	Havi előfizetési díj	
	Nettó	Bruttó
<b>Basic Net csomag</b>	7086,61 Ft	9000,00Ft
• WiFi eszköz (Smart Box)	Havidíjban benne foglalt	
• Havi díjban foglalt internet forgalom	Korlátlan	

A csomaghoz tartozó sávszélesség adatok:

Kínált sávszélesség		Garantált sávszélesség	
Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
10,00	0,50	1,00	0,20

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató és az Előfizető a fentiektől eltérő sávszélesség értékekben is megállapodhatnak.

##### Net Extra szolgáltatás:

A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatáshoz kapcsolódó kínált és garantált sávszélességet a "Net Extra" sávszélesség növelő Extra szolgáltatás igénybevételével emelheti az Előfizető az alábbiak szerint. Az Extra szolgáltatás kizárólag Basic Net vagy Basic Net-et tartalmazó csomagok mellé vehető igénybe, amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Ponton a műszaki feltételek adottak. Az Alapcsomag (Basic Net) tartalma a kínált és garantált sávszélességet meghaladóan nem változik a Net Extra szolgáltatás igénybevételével.

	Havi előfizetési díj	
	Nettó	Bruttó
<b>Net Extra</b>	1968,50 Ft	2 500,00Ft

##### A Net Extra – sávszélesség növelő Extra szolgáltatáshoz tartozó sávszélesség adatok:

Kínált sávszélesség		Garantált sávszélesség	
Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
30,00	5,00	12,50	1,00

A Net Extra szolgáltatás kizárólag olyan területeken vehető igénybe, ahol a Társzolgáltató xDSL szolgáltatással lefedett területén belül képes a VDSL technológia nyújtására.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató és az Előfizető a fentiektől eltérő sávszélesség értékekben is megállapodhatnak.

## 1.2 Havi, forgalmi és kapcsolási díjak internet hozzáférés szolgáltatást és helyhez kötött telefonszolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén

Medium Net csomag (a csomag tartalma: Basic Net internet szolgáltatás és Basic Telefon telefonszolgáltatás)

	Havi előfizetési díj	
	Nettó	Bruttó
<b>Medium Net csomag</b>	7 480,31 Ft	9 500,00 Ft
• Basic Net internet szolgáltatás	A kínált sávszélesség és garantált sebességi adatok Basic Net szerint (1.1 pont)	
• Wifi eszköz (Smart Box)	Havidíjban benne foglalt	
• Havi díjban foglalt Internet forgalom	Korlátlan	
• Basic Telefon szolgáltatás	A Basic Telefon csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami a csomag havidíján felül fizetendő. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.	
Hívás irányok	Bruttó percdíjak	
Kapcsolási díj	-	
A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	12,90 Ft	
helyi hívások csúcsidőben	12,90 Ft	
helyi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft	
belföldi hívások csúcsidőben	12,90 Ft	
belföldi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft	
mobil hívások csúcsidőben	65,00 Ft	
mobil hívások csúcsidőn kívül	65,00 Ft	
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft	
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft	
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft	
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft	

## 1.3 Havi, forgalmi és kapcsolási díjak helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén

### Telefon S díjcsomag

	Havi előfizetési díj	
	Nettó	Bruttó
<b>Telefon S</b>	7 874,02 Ft	10 000 Ft
A Telefon S csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.		
Hívás irányok	Bruttó percdíjak	
Kapcsolási díj	-	
A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja	
helyi hívások csúcsidőben	12,90 Ft	
helyi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft	
belföldi hívások csúcsidőben	12,90 Ft	
belföldi hívások csúcsidőn kívül	12,90 Ft	
mobil hívások csúcsidőben	65,00 Ft	
mobil hívások csúcsidőn kívül	65,00 Ft	
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft	

nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft

### Telefon M díjcsomag

	Havi előfizetési díj	
	Nettó	Bruttó
<b>Telefon M</b>	11 023,62 Ft	14 000 Ft
A Telefon M csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.		
Hívás irányok	Bruttó percdíjak	
Kapcsolási díj	-	
A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja	
helyi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
helyi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
belföldi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
belföldi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
mobil hívások csúcsidőben	32,00 Ft	
mobil hívások csúcsidőn kívül	32,00 Ft	
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft	
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft	
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft	
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft	

### Telefon L díjcsomag

	Havi előfizetési díj	
	Nettó	Bruttó
<b>Telefon L</b>	14 952,75 Ft	18 990,00 Ft
A Telefon L csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.		
Hívás irányok	Bruttó percdíjak	
Kapcsolási díj	-	
A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja	
helyi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
helyi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
belföldi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
belföldi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
mobil hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
mobil hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft	
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft	
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft	
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft	

## Telefon XL csomag

	Havi előfizetési díj	
	Nettó	Bruttó
<b>Telefon XL</b>	16 527,55 Ft	20 990,00 Ft
A Telefon XL csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.		
Hívás irányok	Bruttó percdíjak	
Kapcsolási díj	-	
A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások	a havidíj magába foglalja	
helyi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
helyi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
belföldi hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
belföldi hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
mobil hívások csúcsidőben	a havidíj magába foglalja	
mobil hívások csúcsidőn kívül	a havidíj magába foglalja	
20 kiemelt nemzetközi vezetékes irány*	a havidíj magába foglalja	
nemzetközi I. vezetékes díjzóna	38,80 Ft	
nemzetközi I. mobil díjzóna	101,60 Ft	
nemzetközi II. vezetékes díjzóna	152,40 Ft	
nemzetközi II. mobil díjzóna	152,40 Ft	

\*Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Franciaország, Görögország, Horvátország, Hollandia, Lengyelország, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Románia, Spanyolország, Svédország, Svájc, Szerbia, Szlovákia és Ukrajna – A felsorolt országok vezetékes számainak hívása a nemzetközi díjzóna besorolásuktól függetlenül a havidíjban benne foglaltatik.

## 2. Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások díjai, speciális hívásirányok díjai helyhez kötött telefon-szolgáltatás esetén

Szolgáltatás megnevezése	Díj (nettó)	Díj (bruttó)
Telefonos ügyfélszolgálat - 1214	saját hálózaton belül 0,00 Ft/perc, egyéb hálózatról az adott szolgáltató kék számra irányadó díjazása szerint	
Telefonszám csere előfizető kérésére	1 200,00 Ft	1 524,00 Ft
Számhordozás információs vonal - 1700	0,00 Ft / perc	
Számhordozás díja	5 000,00 Ft	6 350,00 Ft
Zöldszám (06-80)	0,00 Ft / perc	
Kékszám (06-40) másodperc alapú számlázás	Helyi és földrajzi számozási körzeten belüli hálózaton kívüli, tarifacsomagba tartozó díjazás szerint.	
Egyetemes országos tudakozó - 11800	70,00 Ft/ hívás	88,90 Ft / hívás
Titkos szám	0,00 Ft	
Rejtett szám	0,00 Ft	
Hívásrészletező, egyszeri (papír, email)	0,00 Ft	
Hívásrészletező, rendszeres (havi) - papír, email	0,00 Ft	
Hívószám kijelzés tiltása	0,00 Ft	
Hívószám kijelzés	0,00 Ft	
Ne zavarj szolgáltatás	0,00 Ft	
Rejtett szám hívásának elutasítása	0,00 Ft	
Előfizető által kért hangbemondás egyszeri díja (számváltozás esetén)	1200,00 Ft	1524,00 Ft
Hívásátírányítás feltétel nélkül	Az átírányított szám telefonjáig a hívó félnek kell fizetni a	



Hívásátírányítás foglaltság esetén	beszélgetést. Az átírányított telefontól az átírányítás helyéig tartó átvitelt, azaz az átírányított szakasz az átírányítónak kerül számlázásra. Az átírányított szakaszra az adott díjcsomag díjzabása érvényes.
Hívásátírányítás „nem felel” esetén	
Segélykérő számok: 104,105,107,112	0,00 Ft / perc
12xx 14xxx	Egyes szolgáltatók ügyfélszolgálati számai, amelyek díjazása az adott szolgáltató által szabott díjazás függvénye.
Helytől független (nomadikus) számok hívása	Az adott díjcsomag szerint a belföldi hívásokra irányadó díjazás alkalmazandó.

### 3. Egyszeri díjak

Egyszeri díjak	Bruttó díj
Belépési díj telefon szolgáltatásnál	6 350,00 Ft
Belépési díj internet szolgáltatásnál	6 350,00 Ft
Smart Box letéti díj	23 000,00 Ft
ADSL modem letéti díj	10 000,00 Ft
VDSL modem letéti díj	18 000,00 Ft
Szerződés szerinti kötbér Smart Box visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	23 000,00 Ft
Szerződés szerinti kötbér ADSL modem visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	10 000,00 Ft
Szerződés szerinti kötbér VDSL modem visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén	18 000,00 Ft
Internet és telefon szolgáltatás kiszállási díja hibás működés bejelentése esetén, amennyiben a hiba nem áll fenn	10 350,00 Ft
Áthelyezés díja (Internet + Telefon)	16 350,00 Ft
Áthelyezési díj, ha az előfizető eltávolítja a korábbi előfizetési címen telepített saját tulajdonú modemét (és a Smart Box-ot), és új címre telepíti (új cím aktiválási díja) – Kizárólag „szereld magad” konstrukció esetén	4 000,00 Ft
xDSL Szereld magad csomag (tartalma: modem, elosztó, kábelvezetékek, telepítési útmutató)	5 000,00 Ft
Helyszíni telepítés díja, ha az Ügyfél előzőleg Szereld magad opciót rendelt	6 350,00 Ft
Áthelyezés, átírás adminisztrációs díja	1 000,00 Ft
Smart Box és xDSL modemek cseréjének díja az Előfizető kérésére (amennyiben a cserét a Szolgáltató a felszerelési címen hajtja végre, úgy a kiszállás díja külön fizetendő)	2 500,00 Ft
Hibás Smart Box és xDSL modemek cseréjének díja	Díjmentes
Korlátozott Szolgáltatás visszakapcsolásának díja (az Előfizető díjtartozása miatt korlátozott Szolgáltatás követően a teljes Szolgáltatás visszaállításának díja) internet szolgáltatás esetén	2 000,00 Ft
Korlátozott Szolgáltatás visszakapcsolásának díja (az Előfizető díjtartozása miatt korlátozott Szolgáltatás követően a teljes Szolgáltatás visszaállításának díja) telefon szolgáltatás esetén	2 000,00 Ft
Adminisztrációs díj: az ismételt szerződéskötéskor fizetendő díj, amennyiben a korábbi előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondta fel	5 729,00 Ft
Kiszállási díj	6 350,00 Ft
Számla ismételt megküldése (másolat díja)	200,00 Ft
Részletfizetés engedélyezésének adminisztrációs díja	1 500,00 Ft
1. fizetési felszólítás díja	250,00 Ft
2. fizetési felszólítás díja	500,00 Ft
Felmondó levél kiküldésének díja	600,00 Ft
Kikapcsolt Szolgáltatás visszakapcsolásának díja	4500,00 Ft

#### 4. Egyéb díjak

<b>Egyéb havi díjak</b>	<b>Bruttó díj</b>
Korlátozott internet szolgáltatás havi díja	2 000,00 Ft
Korlátozott telefon szolgáltatás havi díja	500,00 Ft
Internet szolgáltatás szüneteltetésének havi díja	2 000,00 Ft
Telefon szolgáltatás szüneteltetésének havi díja	500,00 Ft

### 3. sz. melléklet: Minőségi célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.	Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő napokban mérve.	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja.	≤15 nap
Hibaelhárítás ideje	A Szolgáltatót terhelő hibák elhárításának ideje: a hibabejelentéstől a Szolgáltatás megfelelő minőségben történő ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő órákban mérve.	Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja.	≤72 óra
Kínált sávszélesség [Mbit/s] (internet szolgáltatás esetén)	Az adatátviteli sebesség felső elméleti határa.	-	A célértékeket az egyes szolgáltatásoknál megjelölt sebesség vállalások mutatják.
Garantált le- és feltöltési sebesség [Mbit/s] (internet szolgáltatás esetén)	A hálózaton belül az Előfizetői Hozzáférési Pontokon garantált le- és feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az előfizetői számára garantál.	Előfizetői Hozzáférési Ponton mért érték.	A célértékeket az egyes szolgáltatásoknál megjelölt sebesség vállalások mutatják.
Telefonszolgáltatás beszédminősége.	Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely méréssorozaton valamint beszédmodellen alapul.	Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifogásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredményének legkisebb értéke.	>2,7 az esetek 95 %-ában

## 4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

### ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

#### 1. Bevezetés

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. §-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót („Tájékoztató”) alkotja. A Tájékoztató a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az ÁSZF 6. sz. Mellékletében meghatározott jelentéssel bírnak. A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés módjáról és az adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb tényről, valamint, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza az Előfizetők adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

#### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Luxemburg 2002. augusztus 2-i Adatvédelmi Törvénye („Loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel”)
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- c) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet.

#### 3. Definíciók

- (I) Előfizető:  
Lásd ÁSZF 6. sz. melléklet, azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magukat egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen Tájékoztató nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.
- (II) Ügyfél: Lásd ÁSZF 6. sz. melléklet.
- (III) Személyes adat:  
Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.
- (IV) Adatkezelés:  
Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például azok gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása,

felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

(V) Adatkezelő:

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

(VI) Adatfeldolgozás:

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

(VII) Adatfeldolgozó:

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

(VIII) Adattovábbítás:

Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

(IX) Nyilvánosságra hozatal:

Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

(X) Adattörlés:

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

#### 4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

A Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel.

A 2. pontban felsorolt jogszabályok által lehetővé tett, illetve azokban kötelezően előírt adatkezelés alapján a Szolgáltató az Előfizetők alábbi adatait kezeli (adatkezelési célok szerint csoportosítva):

##### 4.1 Az Előfizetők (felhasználók) részére történő **számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése**, valamint az **Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése** céljából [Eht. 157. § (2)]:

- a) Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma);
- c) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi jelzőszáma;
- d) Az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- e) Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) A hívó és a hívott Előfizetői számok;
- h) A Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a készüléknek a Szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, I P hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- i) A Szolgáltatás dátuma;
- j) Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- k) Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
- l) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- m) Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- n) A Szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
- o) A Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)-c) pontban meghatározott

adatai;

- q) ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképés, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.

4.2 Az **Előfizetői Szerződés** létrehozatala, **tartalmának meghatározása, módosítása**, teljesítésének **figyelemmel kísérése**, az abból származó **díjak számlázása**, valamint az azzal kapcsolatos **követelések érvényesítése** céljából a felhasználó, illetve az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges alábbi személyes adatokat [Eht. 154. § (1)]:

- a) Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
- b) amennyiben szükséges, az Előfizetői Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- c) Előfizetői Panasz, Bejelentés rövid leírása;
- d) A Bejelentés / Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A Bejelentés / Panasz kivizsgálásának eredménye;
- f) A Bejelentés / Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra);
- g) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.3 A **hibabejelentések**, a hibabehatároló eljárás eredményei és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések **visszakövethetősége** érdekében [Eht. 141. § (2)]:

- a) Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
- b) Az Előfizetői / bejelentői hívószám vagy más azonosító;
- c) A hibajelenség leírása;
- d) A hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- f) A hiba oka;
- g) A hiba elhárításának módja és annak időpontja, eredménye (eredménytelensége esetén annak oka);
- h) az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.4 Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával **értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából vagy saját üzletszerzési célból** a Szolgáltató a 4.1 szerinti adatokat – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja annak érdekében, hogy az Előfizetőhöz az általa igénybevett, illetve igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információkat (pl. tervezett változtatások és fejlesztések, akciók, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások, stb.) eljuttathassa [Eht. 157. § (4)].

Műholdas műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4.5 Az **Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése** alapján a Szolgáltató jogosult az Ügyfél / Előfizető egyéb olyan személyes adatainak kezelésére, amelyek megkönnyítik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám, személyi igazolvány / útlevél száma; e-mail cím, stb.).

4.6 Az **Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján** a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a szerződéskötő fél hitelképesség-vizsgálatára, szerződéskötést követően a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve kockázatelemzés céljából. A szerződéskötés miatt érdeklődő Ügyfelek, továbbá Előfizetők Szolgáltató által kezelt személyes adatai:

- a) Természetes személy Előfizető esetén a személyazonosságot igazoló okiratokban szereplő személyazonosító adatoldalakon feltüntetett – és az adott okmány adattartalmával megegyező – azonosító adatok: Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, adóazonosító jele
- c) Az Előfizető munkahelyi vagy otthoni telefonszáma,
- d) Az Előfizető e-mail címe,
- e) Az Előfizető vagy törvényes képviselőjének személyazonossága és lakcíme, vagy tartózkodási helye igazolására alkalmas igazolvány/okirat száma,
- f) Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető neve, címe, székhelye, adószáma, telefonszáma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, címe, telefonszáma, e-mail címe.

## 5. Az adatkezelés módja

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik személyes adatainak kezeléséről.

Az Eht. 159. §-a alapján az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfelet kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át és ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- c) az Ügyfélnek milyen jogorvoslati lehetősége van;
- d) az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány kezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és –feldolgozás helyéről (cí méről);
- e) a 4.1 pont szerinti adatkezelésekről;
- f) az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve az Magyar Nemzeti Bank részére az Eht. 156. § (16), 157. § (8)-(10) és 159/A. § (1) bekezdései alapján átadható, illetve megőrzendő adatokról;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az Ügyfél adatait, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre, a Szolgáltató az általános szabályok szerinti ideig kezelheti. Amennyiben viszont a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másként nyilatkozott.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál a 4. pontban foglaltaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél vagy az Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában pedig legfeljebb minden egyszer átadja az Ügyfélnek vagy az Előfizetőnek az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek az adatkezeléshez való hozzájárulásától, ha az adatkezelésre valamely, a 4. pontban nem említett célból kerülne sor [Eht. 154. § (6)].

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény („Gr.”) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt elfogadni [Eht. 162. § (2)].

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. [Eht. 162. § (3)].

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult [Eht. 162. § (1)].

Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett Előfizető vagy Ügyfél személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést

- a) valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve, hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy
- b) olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja.

Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintett Előfizetőt vagy Ügyfelet – kérelmére – tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

## 6. Az adatkezelés időtartama

	Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
1	Természetes személy Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint címe (lakcíme/tartózkodási helye) – 4.1. a) - b) szerinti adatok	Eht. 157. § (2) Eht. 159/A. § (1) a)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
1/a	Hírközlési Berendezés sorozatszám, hálózati azonosító száma	Eht. 154. § (3) bek.	a szerződés megszűnését követő legalább 1 év (elévülés)
2.	Korlátozottan cselekvőképes természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai – 4.1 q) szerinti adatok	Eht. 129. § (6)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
3.	Az Előfizető számlázási címe (ha az a lakhelyétől eltér)	Eht. 157. § (2) c)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
4.	Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási helytől)	az Előfizető nyilatkozata	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
5.	Az Előfizető e-mail címe	az Előfizető hozzájárulása	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
6.	A Szolgáltatás igénybevételének időtartama – 4.1 h) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) f) b) Eht. 159/A. §	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
7.	A Szolgáltatás igénybevételének dátuma – 4.1 i) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) g) b) Eht. 159/A. §	a) Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
8.	Díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) h)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év év + 30 (harminc) nap
9.	Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) i)	Az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év év + 30 (harminc) nap
10.	Az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157. § (4) szerinti Előfizetői hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonását vagy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő legalább 1 (egy) év
11.	Közös adatállomány keretében kezelt, jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő min. 1 (egy) év vagy az elévülés időpontja. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének



6.2 A 4.2 pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább az Előfizetői Szerződés megszűnését követő egy (1) évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a Hiba elhárítását vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a Szolgáltatás minőségével a összefüggésben számára a jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

6.3 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibaelhárító eljárás eredményét és a hibaelhárítás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 2 (két) évig megőrizni. [Eht. 141. § (1)].

6.4 A telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett panaszt, illetve hibabejelentést (együttesen: Bejelentés), és az egyéb, Bejelentésnek nem minősülő megkeresést hangfelvétellel rögzíteni kell és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani. [1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (3); Rendelet 25. § (1)].

6.5 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők.

6.6 A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által az Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.

6.7 Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintett beazonosítását a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## **7. Az Előfizetői adatok továbbítása**

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, illetve a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az adatkezelés feltételei az adattovábbítás és az adatkezelések összekapcsolása esetén is teljesülnek minden egyes személyes adatra nézve.

### **7.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A Szolgáltató

- a) saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos célra, valamint közvélemény- vagy piackutatás céljából (lásd még: 7.2. pont)

csak az Előfizető beleegyezésével továbbíthatja az Előfizető általa kezelt személyes adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.

### **7.2 Az Előfizetői adatok továbbítása külföldre**

Az Előfizető – választása szerint – az egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó adatlapon tett nyilatkozatával járulhat hozzá ahhoz, hogy tudományos célra, illetve közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató az adatait továbbíthassa az Európai Unió területén belüli adatkezelőkhöz.

Az EGT-államokba irányuló adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belüli adattovábbításra kerülne sor.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató szempontjából EGT-államnak minősül az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt

személyes adatait valamely EGT-állam területén illetőséggel rendelkező és a Szolgáltatások nyújtásában közreműködő kapcsolt vállalkozásainak feldolgozás céljára továbbítsa.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek a Szolgáltatót közvetlenül vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával. Az Előfizető a külföldön kezelt adataival kapcsolatos valamennyi bejelentését megteheti a Szolgáltatónál az anyanyelvén, valamint felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások mely személyes adatait kezelik, illetve dolgozzák fel. A Szolgáltató ilyen esetben a 9. pont vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

### **7.3 Jogszabályon alapuló adattovábbítás**

A Szolgáltató által kezelt Előfizetői adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási kérdésekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;
- d) a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény IV. fejezete alapján harmadik országokban lévő adatkezelőnek;

A Szolgáltató a 7.3 a), valamint b) pontjai szerinti esetekben a vonatkozó törvényben meghatározott adatokat kezeli, illetve továbbítja [Eht.

157. § (2)]

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmekre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az Eht. 157. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat [Eht. 157. § (10)].

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvéveket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### **7.4 A Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás**

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdése szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy azoktól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – az érintett szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni [Eht. 158. § (1)].

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdés a), c), illetve f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább [Eht. 158. § (2)].

Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (1) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- c) az igénylő, illetve Előfizető károkozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) [Eht. 158. § (3)].

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az átadás tényéről [Eht. 158. § (4)].  
A közös adatállományból kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni.  
Az adatok kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra használhatók fel [Eht. 158. § (5)].  
Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről [Eht. 158. § (6)].

Az adatállományból adatot igényelhet az Eht. 158. § (7) bekezdése alapján:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra;
  - b) az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdéseiben megjelölt szerv, illetve hatóság;
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás rá vonatkozóan milyen adatokat tartalmaz.

## **8. A Szolgáltató kötelezettségei**

A Szolgáltató köteles gondoskodni az általa kezelt Előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

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

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

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:  
Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem Ügyfél, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételétől. A személyes adatok megsértésének észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 156. § (3)].

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) rendelkezéseinek megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [Eht. 156. § (4)].

## 9. Az Előfizető jogai

A személyes adatokhoz történő hozzáférés joga [Luxemburgi Adatvédelmi Törvény VI. fejezet 28. cikkely]

Az adatkezelőhöz intézett kérelemre az Előfizető, vagy az Előfizető nevében eljáró személyek, akik jogos érdeküket igazolni tudják, díjmentesen, ésszerű időszakonként, indokolatlanul hosszú várakozás nélkül kérhetik:

- a) a kezelt személyes adataikhoz történő hozzáférést;
- b) megerősítést arról, hogy személyes adataik kezelésére sor kerül-e, továbbá információt kérni legalább az adatkezelés céljáról, a kezelt személyes adatok köréről, továbbá azon személyekről vagy személyek köréről, akik a kezelt személyes adatokat megismerhetik;
- c) a kezelt személyes adatok, illetve ezek forrására vonatkozó, rendelkezésre álló információ megismerhető formában történő felfedését;
- d) az automatikus adatfeldolgozás elvéről történő tájékoztatást, amennyiben a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény 31. cikkelye szerinti automatikus döntéshozatalra kerül sor.

Szükség esetén az adatkezelő a Luxemburgi Adatvédelmi Törvénynek nem megfelelő adatkezelés esetén a kezelt személyes adatokat helyesbíti, törli vagy zárolja, így különösen, ha ez a kezelt adatok hiányosságából vagy pontatlanságából ered. A személyes adatok helyesbítéséről, törléséről vagy zárolásáról az adatkezelő haladéktalanul értesíti azon személyeket, akik a kezelt személyes adatokhoz hozzáférnek, kivéve, ha ez az értesítés lehetetlen.

Azon Előfizetők, akik a jelen fejezet szerinti jogaik gyakorlása során megalapozottan úgy vélik, hogy a részükre átadott személyes adatok nem felelnek meg az adatkezelő által kezelt személyes adatoknak, jogosultak erről értesíteni a Luxemburgi Adatvédelmi Törvény végrehajtásáért felelős „Commission Nationale”-t.

**Tiltakozás a személyes adatok kezelése ellen** [Luxemburgi Adatvédelmi Törvény VI. fejezet 30. cikkely]

Az Előfizető:

- a) bármikor jogosult a különleges helyzetére vonatkozó alapos okokból tiltakozni személyes adatai kezelése ellen, kivéve, amikor a személyes adatok kezelésére törvény rendelkezései alapján kerül sor;
- b) jogosult díjmentesen tiltakozni az adatkezelő által reklámcélból kezelt személyes adatai kezelése ellen;
- c) jogosult tájékoztatást kérni azt megelőzően, mielőtt személyes adatai harmadik személyek részére történő átadására vagy harmadik személyek javára történő felhasználására marketing célokból először sor kerül, továbbá hogy kifejezetten biztosítsák részére az ilyen adatátadás vagy felhasználás elleni díjmentes tiltakozás jogát.

## 10. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének neve, beosztása és elérhetősége

Név: dr. Barta Tímea Andrea

Beosztás: adatvédelmi felelős

Cím: 2, rue Peternelchen, L-2370

Howald, Luxembourg.

Telefon: +352 268 47 060

E-mail: [privacy@upcdth.lu](mailto:privacy@upcdth.lu)

## **5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok**

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

1. **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság** 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,

### **2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos**

1525 Budapest, Pf.75

Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

### **3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály** 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

4. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda** 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

5. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda** 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

6. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda** 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

7. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda** 4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

8. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda** 3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

### **A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei**

**Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége** 1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115 Telefax: +36 1 411 0116, [E-mail: fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu) Fogyasztókapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék Telefax: +36 1 411 0116, [E-mail: fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége** 1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 328 0185 Telefax: +36 1 411 0116, [E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@nfh.hu)

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

### **Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

7623 Pécs, Szabadság u. 7., Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefax: +36 72 510 791, [E-mail: fogyved\\_daf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_pecs@nfh.hu)

### **Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

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

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

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

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

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

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

**Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége** 3300 Eger,  
Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587,  
[E-mail: fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

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

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

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

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

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége** 4400  
Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398,  
[E-mail: fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu)

**Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége** 7100 Szekszárd,  
Szent István tér 11-13., Telefonszám: +36 74 510 414

**Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**  
9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8., Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219 Telefax: +36 94 506 984, [E-mail: fogyved\\_nydf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu)

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

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

### **A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

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

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

### **A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület**

#### **Vitarendezés, illetékes hatóságok**

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

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

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100,  
Telefax: (1) 356-5520 Általános információ és központi  
e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a **Média- és Hírközlési Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

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

1525 Budapest, Pf.75.

Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu)

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

#### **a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,**

##### Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, [E-mail: fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

#### **a Gazdasági Versenyhivatalhoz**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)



az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez**.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

#### **A Békéltető Testület elérhetőségei**

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann  
E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);
- Baranya Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152  
Név: Dr. Bodnár József  
E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);
- Békés Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976  
Név: Dr. Bagdi László  
E-mail cím: [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu);
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
Fax száma: (46) 501-099  
Név: Dr. Tulipán Péter  
E-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu);
- Budapesti Békéltető Testület  
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186  
Név: Dr. Baranovszky György  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu);
- Csongrád Megyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149  
Név: Dékány László, Jenei Zoltán  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu);
- Fejér Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszáma: (22) 510-310  
Fax száma: (22) 510-312  
Név: Kírst László  
E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu);
- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217 Fax száma: (96) 520-218



Név: Horváth László  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu);

- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-749  
Fax száma: (52) 500-720  
Név: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: [info@hbkik.hu](mailto:info@hbkik.hu);
- Heves Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615  
Név: Pintérné Dobó Tünde  
E-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu);
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefonszáma: (56) 510-610  
Fax száma: (56) 370-005  
Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit  
E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu);
- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu);
- Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Név: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu);
- Pest Megyei Békéltető Testület  
Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Telefonszáma: (1)-474-7921  
Fax száma: (1)-474-7921  
Név: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu);
- Somogy Megyei Békéltető Testület Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 311-750  
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: [endrediemese@szabkam.hu](mailto:endrediemese@szabkam.hu);

- Tolna Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma:  
(74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
Név: Mátyás Tibor  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu);
- Vas Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma:  
(94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu);
- Veszprém Megyei Békéltető Testület Címe: 8200  
Veszprém, Budapest u. 3. Telefonszáma: (88) 429-  
008  
Fax száma: (88) 412-150  
Név: Dr. Óvári László  
E-mail cím: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu);
- Zala Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525 Név: Dr.  
Jagasits József  
E-mail cím: [zmkik@zmkik.hu](mailto:zmkik@zmkik.hu);

## 6. sz. Melléklet: Meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

**Igénybejelentés:** az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igénybejelentése a Szolgáltatóhoz, mely tartalmazza az Ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt Szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

**Bejelentés:** az előfizetői Panasz és a Hibabejelentés.

**Díjtartozás:** az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

**Egyéni Előfizető:** az a személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

**Eht.:** az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

**Előfizető:** azon természetes vagy az ÁSZF Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályainak alkalmazását kérő KKV, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Előfizetői Hozzáférési Pont:** a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Az egyes szolgáltatások esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont meghatározását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

**Előfizetői Szerződés:** a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

**Extra szolgáltatás:** olyan Szolgáltatás, amely önmagában nem, csak valamely más Szolgáltatáshoz kapcsolódóan, illetve más Szolgáltatás mellett vehető igénybe.

**Érdeklődés:** az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közül választáshoz ismertetést kér. Érdeklődésnek minősül továbbá, ha az Ügyfél vagy az Előfizető egyes konkrét Szolgáltatás elemekről elektronikus úton, a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen igényel további tájékoztatást.

**Hiba:** a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az egyedi Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

**Honlap:** a [hu.upcdirect.com](http://hu.upcdirect.com) weboldal.

**Hírközlési Berendezés:** a Szolgáltató által az Előfizető birtokába adott, UPC DTH Leasing vagy a Társszolgáltató tulajdonában álló modem, smart box vagy egyéb hírközlési berendezés, amely a Szolgáltatás vételezéséhez szükséges és amelyen a Szolgáltatás Előfizetői Hozzáférési Pontja található.

**Kiegészítő szolgáltatások:** a Szolgáltató által a Szolgáltatás keretében nyújtott, illetve az általa biztosított eszközökkel igénybe vehető, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatások.

**KKV:** kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás.

**Megkeresés:** Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

**Panasz:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, illetve amelyben az Előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

**Rendelet:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet;

**Számlafizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli más szervezet, aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

**Szolgáltatás:** a jelen ÁSZF-ben szabályozott, annak 3.1 pontjában és 1. sz. mellékletében részletesen meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatások.

**Szolgáltató:** a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

**Társszolgáltató:** olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybe vételével a Szolgáltató a Szolgáltatását nyújtja.

**UPC DTH Leasing:** a UPC DTH Leasing S.à r.l (székhely: 2 Rue Peternelchen, Howald, Luxemburg) nevű, Luxemburgban bejegyzett gazdasági társaság, amely egyes Hírközlési Berendezések tulajdonosa, és amely azokat a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató részére lízingbe adja.

**Ügyfél:** a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Igénybejelentéssel megkereső személy).

**Ügyfélszám:** a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

**Üzleti Előfizető:** az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe a Szolgáltatást, illetve az a nem természetes személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a Szolgáltatást.

**Végberendezés:** az Előfizető tulajdonában álló telefonkészülék, személyi számítógép vagy bármely más olyan eszköz, amelyhez az Előfizető a Hírközlési Berendezést csatlakoztatja.

**Vis Maior:** az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok.