

**Az  
Invitel Távközlési Zrt.**

**által egyéni előfizetők számára nyújtott  
elektronikus hírközlési és  
médiaszolgáltatások  
Általános Szerződési Feltételei**

Hatályba lépés napja:

**2015. november 1.**

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség</b> .....	<b>6</b>
1.1. A Szolgáltató neve, címe.....	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	8
1.7. A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása.....	9
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b> .....	<b>9</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Rendelet.5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	9
2.1.1. A Szolgáltató.....	9
2.1.2. Az Előfizető.....	9
2.1.3. A felhasználó.....	10
2.1.4. Az ajánlat (igénybejelentés).....	11
2.1.5. Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai.....	12
2.1.6. Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai.....	13
2.1.6.1. Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai.....	14
2.1.7. A szóban kötött előfizetői szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai.....	15
2.1.7.1. A szerződéskötés.....	15
2.1.7.2. A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei.....	16
2.1.7.3. A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás.....	17
2.1.7.4. Utólagos megbízás.....	17
2.1.7.5. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai.....	17
2.1.8. Egyetemes szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződések szabályai.....	17
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	18
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	18
2.3.1. Alkalmi állomás.....	19
2.3.2. A rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörök létesítésére vonatkozó különös szabályok.....	19
2.3.2.1. DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör.....	19
2.3.2.2. WIMAX rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör.....	19
2.3.2.3. A létesítés speciális feltételei.....	19
2.3.2.4. Speciális díjelemek.....	19
2.3.2.5. Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai.....	20
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.....	20
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b> .....	<b>20</b>
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	20
3.1.1. Az Előfizető jogai.....	20
3.1.1.1. A használat átengedése más részére.....	20
3.1.2. A Szolgáltató jogai.....	21
3.1.2.1. Az elektronikus hírközlés védelme.....	21
3.1.2.2. Ingatlanhasználati jogok.....	21
3.1.3. Az Előfizető kötelezettségei.....	21
3.1.3.1. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért.....	21
3.1.4. A Szolgáltató kötelezettségei.....	21
3.1.4.1. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás.....	21
3.1.4.2. Titoktartás.....	22
3.1.4.3. Költségellenőrzés.....	22
3.1.5. Felelősségi kérdések.....	22
3.1.5.1. A Szolgáltató felelőssége.....	22
3.1.5.2. Az Előfizető felelőssége.....	22
3.1.5.3. Felelősség berendezésért, díjakért.....	22
3.1.6. Vis major.....	22
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	22

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás – a telefonszolgáltatásra vonatkozó rendelkezések.....	23
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	23
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	23
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége és biztonsága .....</b>	<b>24</b>
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósági rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	24
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, 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 .....	24
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	25
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	25
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....</b>	<b>25</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	25
5.1.1. Szünetelés az Előfizető kérelmére .....	25
5.1.2. A szünetelés egyéb esetei .....	25
5.1.3. A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések .....	26
5.1.3.1. Szolgáltató általi szüneteltetés .....	26
5.1.3.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés .....	27
5.1.3.3. Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt.....	27
5.1.4. Az internet-szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések.....	27
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei .....	28
5.2.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződészegése esetén – valamennyi szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések .....	28
5.2.2. A KTV-szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális rendelkezések .....	28
5.2.3. Az IPTV-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések .....	29
5.2.4. Az internet-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések .....	29
5.2.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések .....	29
5.2.6. A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai .....	30
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....</b>	<b>31</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	31
6.1.1. A hiba bejelentése .....	31
6.1.2. A hiba elhárítása.....	31
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	32
6.2.1. Az előfizetői panaszok kezelése .....	32
6.2.2. A díjreklamáció .....	32
6.2.3. A nyilvános telefonállomásokkal kapcsolatos reklamációk .....	33
6.2.4. Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadása .....	33
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	34
6.3.1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei.....	34
6.3.2. A kötbér mértéke és megfizetésének módja .....	35
6.3.2.1. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt .....	35
6.3.2.2. Kötbér az átirás teljesítésének késedelme miatt.....	35
6.3.2.3. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt.....	35
6.3.2.4. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt.....	35
6.3.2.5. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt .....	36
6.3.2.6. A kötbér teljesítése .....	36
6.3.3. A Mobil Internet Szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések.....	36
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	36
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	37

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	37
6.6.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság .....	37
6.6.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság .....	37
6.6.3. A Gazdasági Versenyhivatal .....	37
6.6.4. A békéltető testületek .....	38
6.6.5. A bíróság .....	39
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>39</b>
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke .....	39
7.1.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak .....	39
7.1.2. Egyszeri (belépési/aktiválási) díj .....	39
7.1.3. Havi előfizetési díj .....	40
7.1.4. Hívásdíj telefonszolgáltatás esetén .....	40
7.1.5. Forgalmi és adatforgalmi díj internet-szolgáltatás esetén .....	41
7.1.5.1. Forgalmi díj .....	41
7.1.5.2. Adatforgalmi díj .....	41
7.1.6. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	41
7.1.7. A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	42
7.1.8. A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei .....	42
7.1.9. A számla tartalma .....	43
7.1.10. A számla megküldése .....	43
7.1.11. Késedelmi kamat .....	44
7.1.12. Díjtarozás esetén alkalmazandó eljárás .....	44
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	44
7.2.1. Díjmódosítás .....	45
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	45
7.4. A kártérítési eljárás szabályai .....	46
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	46
7.6. A díjvisszatérítés rendje .....	46
<b>8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....</b>	<b>47</b>
<b>9. A szerződés időtartama .....</b>	<b>47</b>
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	47
9.1.1. Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama .....	47
9.1.2. Az előfizetői szerződések megszüntetése .....	47
9.1.2.1. Felmondás az Előfizető részéről .....	47
9.1.2.2. Felmondás a Szolgáltató részéről .....	47
9.1.2.3. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén .....	48
9.1.2.4. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén .....	48
9.1.3. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai .....	48
9.1.3.1. Felmondás az Előfizető részéről .....	49
9.1.3.2. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása .....	49
9.1.4. A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés felmondásának speciális szabályai .....	50
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	50
9.2.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása .....	50
9.2.2. Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítása .....	52
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	52
9.3.1. Az áthelyezés .....	52
9.3.2. Az átírás .....	53
9.3.3. Az Előfizető által igénybevetett szolgáltatások körének változtatása .....	54
9.3.4. A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása .....	54
9.3.5. KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás .....	54
9.3.6. A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai .....	55
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>	<b>55</b>
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	55
10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk .....	55
10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja .....	62

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	64
10.2.1. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei .....	64
10.2.2. Adatbiztonság .....	64
<b>11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje .....</b>	<b>65</b>
11.1. Általános rendelkezések .....	65
11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések .....	65
11.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak .....	66
11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra .....	67
11.5. Előfizetői hívásadatok .....	67
11.6. A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről .....	68
<b>12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná ...</b>	<b>69</b>
12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése .....	69
12.1.2. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések .....	69
12.2. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén .....	69
<b>13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban .....</b>	<b>70</b>
<b>14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>70</b>
14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	70
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	70
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	70
14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	71
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok .....</b>	<b>71</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve:	Invitel Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság
A Szolgáltató székhelye:	2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.
A Szolgáltató rövidített neve:	Invitel Zrt.
A Szolgáltató cégjegyzékszám:	13-10-040575

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

(1) A központi ügyfélszolgálat címe: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 1-3.

Nyitva tartása: Hétfő, Szerda: 08:30-20.30; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00.

Hétfőn, Szerdán 18.00-20.30 között előzetes időpontfoglalás esetén kereshető fel az ügyfélszolgálat. Hétfőre időpont az azt megelőző péntek 12.00 óráig foglalható, szerdára időpont a megelőző kedd 12.00 óráig foglalható az Invitel.hu honlapon az Online időpontfoglalás menüpont alatt és a 1288-as, valamint a 1443-as telefonszámokon.

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők (a továbbiakban: Előfizető vagy Előfizetők) az Ügyfélszolgálati Irodákat nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Telefonos ügyfélszolgálat

Telefonszám: 1443 (lakossági és KKV ügyfelek számára)

Elérhetőség: Hétfő: 08:00 – 20:00

Kedd - Péntek: 08:00 – 18.00

(4) Telefonos információ és értékesítés

Telefonszám: 1288

Elérhetőség: Hétfő: 08:00 – 20:00

Kedd - Péntek: 08:00 – 18.00

(5) A 1443 hívószám belföldi vezetékes telefonról díjmentesen, mobiltelefonról kék szám hívás díjáért hívható; a 1288 hívószám bármely belföldi vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

(6) Online/e-mail elérhetőség: [info@invitel.co.hu](mailto:info@invitel.co.hu).

(7) Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 2101 Gödöllő, Pf.: 407.

(8) A Szolgáltató telefax száma: (+36 28) 530 540.

(9) Az egyéb ügyfélszolgálatok elérhetőségei a központi ügyfélszolgálati irodában, valamint a [www.invitel.hu](http://www.invitel.hu) honlapon megtalálhatóak.

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

Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

a.) a Szolgáltató 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatán az ott megadott nyitvatartási időkből,

b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén - amely a 1445 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról díjmentesen, mobil hálózatról kékszám hívás díjáért hívható,

c.) levélben, vagy

d.) az egyedi előfizetői szerződésben (a továbbiakban: egyedi előfizetői szerződés) megjelölt egyéb módon jelezheti.

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának elérhetősége: [www.invitel.hu](http://www.invitel.hu)

## 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

(1) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az alábbi a.) pontban található, honlapjának címe: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

(2) A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szerveinek felsorolását és azok elérhetőségét az alábbi b.) pont tartalmazza.

### a.) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.  
 Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
 Telefon: (06 1) 457 7100  
 Telefax: (06 1) 356 5520  
 E-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

#### Média- és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf.: 198.  
 Telefon: (06 1) 429 8644  
 Telefax: (06 1) 429 8761

#### Médiatanács

Cím: 1088 Budapest; Reviczky utca 5.  
 Tel.: +36 1 429 8600, +36 1 267 2590  
 Fax: +36 1 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámjai	
Cím:	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon:	(06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Cím:	4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon:	(06 52) 522 122
Cím:	3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon:	(06 46) 555 500
Cím:	7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon:	(06 72) 508 800
Cím:	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon:	(06 99) 518 500
Cím:	6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon:	(06 62) 568 300

### b.) A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei

#### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
 Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf: 20  
 Honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

#### Területi felügyelőségek:

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7623 Pécs, Szabadság u. 7. Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefonfax: +36 72 510 791 E-mail: <a href="mailto:fogyasztovedelem@bamkh.hu">fogyasztovedelem@bamkh.hu</a>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302 E-mail: <a href="mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu">fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu</a>
Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 6000 Kecskemét, Klapka u. 34. Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416 E-mail: <a href="mailto:fogyved_daf_kecskemmet@nfh.hu">fogyved_daf_kecskemmet@nfh.hu</a>	Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37. Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 510 204 E-mail: <a href="mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu">fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu</a>

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140 E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu	Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Telefonszám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118 E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 3530 Miskolc Meggyesalja utca 12 Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072 E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu	Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 1135 Budapest, Lehel utca 43-47. Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900 Telefax: +36 1 236 3956 E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu
Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 1052 Budapest, Városház u. 7. Telefonszám: + 36 1 450 2598 Telefax: +36 1 411 0116 E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu	Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3. Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661 E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu
Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefonszám: +36 62 680 530 Telefax: +36 62 680 531 E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: +36 42 500 694 Telefax: +36 42 504 398 E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu, ff@szszbmkh.hu
Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 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	Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13. Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413 E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186 E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu	Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 9700 Szombathely, Petőfi Sándor utca 8. Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219 Telefax: +36 94 506 984 E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 323 587 E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu	Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8200 Veszprém Budapest út 3-5. Telefonszám: +36 88 550510 E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 4024 Debrecen, Tímár u. 17-19. Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753 E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu	Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641 E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

## 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

(1) A Szolgáltató az ÁSZF szövegét az 1.2 pontban felsorolt Ügyfélszolgálati Irodáiban nyomtatott formában, vagy – megfelelő eszköz biztosításával – elektronikusan olvasható módon helyezi el, és mindenki számára egységes szerkezetben elérhetővé teszi. Ezen túl az internetes honlapján ([www.invitel.hu](http://www.invitel.hu)) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

(2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján ([www.invitel.hu](http://www.invitel.hu)), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg.

(3) Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.



(4) Amennyiben az ÁSZF előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az ÁSZF-et átadni köteles, úgy azt tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában a 2. számú mellékletben meghatározott díj fejében teszi meg.

### **1.7. A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása**

(1) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-ükben eltérjenek.

(2) A Rendeletre és az (1) bekezdésben foglaltakra tekintettel a Szolgáltató az üzleti előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit külön ÁSZF-be foglalta, és azt közzétette.

(3) A fentiek alapján a jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra, személyi hatálya pedig az üzleti előfizetőknek nem minősülő (egyéni) előfizetőkre terjed ki.

(4) Felek egyező akarral (az Egyéni előfizetői szerződésben) az Előfizető javára térhetnek el a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

(5) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó, a Szolgáltató által egyéni előfizetőknek nyújtott elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatások az alábbiak:

- a.) telefonszolgáltatás
- b.) internet és adathálózati szolgáltatás
- c.) kábeltelevíziós hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás (KTV)
- d.) Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)
- e.) lekérhető és kiegészítő médiaszolgáltatás.

6) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes szolgáltatás specifikus rendelkezéseket az ÁSZF mellékletei tartalmazzák. Valamely mellékletben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszöveg rendelkezéseit kell alkalmazni. Valamely melléklet és az ÁSZF törzsszövege közötti esetleges eltérés, ellentmondás esetén az érintett mellékletben foglalt rendelkezést kell alkalmazni.

(7) Jelen ÁSZF hatályba lépésével egyidejűleg 2013. január 1. napjától hatályát veszti a Szolgáltató alábbi általános szerződési feltételei, azzal, hogy azok rendelkezéseit az egyéni előfizetői jogviszonyok tekintetében 2012. december 31. napjáig kell alkalmazni:

- a.) Általános Szerződési Feltételek egyéni előfizetők számára nyújtott Telefonszolgáltatásra
- b.) Általános Szerződési Feltételek egyéni előfizetők számára nyújtott internet és adathálózati szolgáltatásra
- c.) Általános Szerződési Feltételek egyéni előfizetők számára kábeltelevíziós hálózaton nyújtott műsorterjesztési (KTV) szolgáltatásra
- d.) Általános Szerződési Feltételek egyéni előfizetők számára Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorterjesztési (IPTV) szolgáltatásra, valamint Lekérhető és Kiegészítő Médiaszolgáltatásra.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

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

#### **2.1.1. A Szolgáltató**

(1) A jelen ÁSZF tekintetében Szolgáltató az Invitel Távközlési Zrt., amelynek adatait a jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.

(2) A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság.

#### **2.1.2. Az Előfizető**

(1) Az Előfizető olyan természetes személy vagy az ÁSZF egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályainak alkalmazását kérő kis- és középvállalkozás (a továbbiakban: KKV), aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatásokat az Előfizető csak végfelhasználóként veheti igénybe. Végfelhasználó az olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

(3) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatban, igényben kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti (intézményi) előfizetőként kívánja-e igénybe venni. Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatban foglaltaknak az előfizetői szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.

(4) Ha a felek az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg, a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy telefonon előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződés létrejöttétől számított 48 órán belül díjmentesen megtehesse.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt e nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az ingyenesen hívható telefonszámán díjmentesen módosíthatja, illetve erre köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybe vételének tényleges körülményei ezt indokolják és alátámasztják.

(5) Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető végfelhasználói minőségét bármikor ellenőrizze. Amennyiben Előfizető a szolgáltatást nem végfelhasználóként használja - így különösen, ha a hozzáférési pont felszerelés helye kifejezetten és kizárólag gazdasági tevékenység helyszíne (ipari, kereskedelmi, közösségi létesítmény, üzletközpont, irodaház, műhely stb.) vagy az Előfizető a szolgáltatást nem saját érdekkörében veszi igénybe, hanem azon nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt - és azt Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja, Szolgáltató az igénylővel, vagy Előfizetővel szemben az ÁSZF 2.1.4 pont (10) bekezdés f.) pontjában írtak szerint járhat el.

(6) A KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni, és annak megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

(7) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

a.) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és

b.) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

a.) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és

b.) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

a.) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és

b.) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(8) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.

(9) A vállalkozásnak a 11. fejezetben írtak szerint megfelelően igazolnia kell, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok szerint KKV-nak minősül. Amennyiben nyilatkozata hiányos vagy valótlan, a Szolgáltatót nem terheli az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásának kötelezettsége, illetve az Előfizetőnek meg kell térítenie a Szolgáltatót ennek következtében ért károkat és viselnie kell eljárásának egyéb jogkövetkezményeit is.

(10) A KKV a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés megkötésekor kizárólag abban az esetben kérheti az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, ha az előfizetői szerződésben nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe.

(11) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet. Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásokra csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető.

(12) A jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új előfizető az ÁSZF 2.1.2. pontjában meghatározott olyan előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

### 2.1.3. A felhasználó

(1) Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

(2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők, hanem egyéb felhasználók számára is biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. A Szolgáltató a nyilvános helyhez kötött telefonszolgáltatást és a távirat-szolgáltatást az azt igénybevevők részére biztosítja.

(3) Közterületen, középületben, postahivatalban, illetőleg a közönség számára nyitva álló kereskedelmi üzlethelyiségekben, nyilvános telefonállomáson a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre.

(4) A nem előfizetői szerződésen alapuló távolsági beszélgetés kapcsolására vonatkozó szerződés a megrendelőtől felvett igénybejelentés időpontjában jön létre. A távolsági beszélgetés kapcsolására vonatkozó szerződés teljesítésére a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli.

(5) A távirat-szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a megrendelőtől (felhasználótól) felvett üzenetet az elektronikus hírközlési hálózat és a postai szolgáltató igénybevételével továbbítja a címzetthez.

#### 2.1.4. Az ajánlat (igénybejelentés)

(1) Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) Az ajánlat előfizetői szerződés megkötésére irányuló olyan nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni.

(3) Az ajánlatot írásban, szóban, ráutaló magatartással, elektronikus úton (on-line), illetve táblagép eszközre rendszeresített űrlapon lehet megtenni.

(4) Az ajánlat kötelező tartalmi elemei:

- a.) az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b.) természetes személy igénylő esetén születési neve, születési helye és ideje,
- c.) nem természetes személy igénylő esetén a cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint a pénzforgalmi számlaszám,
- d.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
- e.) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- f.) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- g.) a szerződés tartama,
- h.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- i.) az igénylő, vagy annak nevében nyilatkozatra jogosult(ak) aláírása.

(5) Az igénylő az ajánlatban köteles továbbá arról is nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

(6) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(7) A Szolgáltató – függetlenül az ajánlat megtételének módjától – az ajánlat beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti ajánlattevőt arról, hogy

- a.) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,
- b.) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3 (1) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot, vagy
- c.) az ajánlatot elutasítja.

(8) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség öt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

(9) Az ajánlat alapján a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentés nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozik.

(10) Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadja különösen, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az igénylő számlatartozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

(11) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha

b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

### 2.1.5. Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai

(1) Az előfizetői szerződés

- a.) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b.) írásban vagy táblagép eszközre rendszeresített úrlapon a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve annak hozzáférhetővé tétele időpontjában, a c.) pontban foglalt esetet kivéve,
- c.) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban vagy táblagép eszközön rendszeresített úrlapon beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a 2.3. (1) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.4. (7) b.) alpontban írtak szerint elfogadja, akkor az erről szóló értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, illetve annak Szolgáltató általi átvételével,
- d.) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- e.) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

(2) Amennyiben az (1) bekezdés c) pontja szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

(3) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő személyes előfizetői adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege azt indokolja):

- a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b.) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) egyéni Előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- d.) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a.), b.) és c.) pont szerinti adatai,
- e.) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- f.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- g.) az előfizetői hozzáférési pont helye.

(5) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, gazdasági társaság - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(6) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.

(7) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

(8) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Előfizető számára a szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a szerződés megkötésének napját követő első nap.

A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, melyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

(9) Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

(10) Az Előfizető ajánlatát (igénybejelentését) követően, annak elfogadása esetén, a Szolgáltató a szerződés tartalmának megerősítésképpen átadja, illetve postai levélben vagy elektronikus levélben (az Előfizető által megadott e-mail címre) megküldi az írásba foglalt előfizetői szerződést az Előfizető részére.

### 2.1.6. Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai

(1) Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, ajánlatnak (előfizetői igénybejelentésnek) minősül, az előfizető pedig igénylőnek.

(2) Az írásban megkötött Egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

a.) személyes adatok:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,
- af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b.) a Szolgáltató adatai:

- ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb) a Szolgáltató cégjegyzékszámát,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) a hibabejelentő elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége;

c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
- cb) utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalomirányítást, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce) az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az Egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetén a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje,
- cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- ck) az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
- cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

d.) az előfizetői szerződés időtartama:

- da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy

- időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
- de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e.) az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f.) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa) az előfizetői névjegyzékkel,
  - fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
  - fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
  - ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
  - fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
  - fi) a mobil internet hozzáférési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g.) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
- h.) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i.) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- j.) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- k.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m.) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- (3) Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatásként csatolja a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, ÁSZF szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (2) bekezdés bc) vagy bd) pontban feltüntetettétől.
- (4) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják.
- (5) Az Egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató honlapján az ÁSZF mellett közzéteszi.

#### **2.1.6.1. Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai**

- (1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot (igénybejelentést) az igénylő olyan módon teszi meg, hogy elfogadja a Szolgáltató képviselője (ügynöke) által bemutatott és ismertetett Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat. Ennek során az igénylő kifejezi azon szándékát, hogy az abban foglalt feltételekkel Egyedi előfizetői szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval. Erre a Szolgáltató által írásban vagy táblagépen biztosított űrlap aláírásával kerül sor.
- (2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének további feltételei fennállnak, a szerződés az igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadásával jön létre. A Szolgáltató az igénybejelentést követően megküldi az Előfizető részére az írásba foglalt előfizetői szerződést.

(3) A Szolgáltató nevében eljáró személy (általában ügynök) az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, vagy az előfizetői ajánlat (igénybejelentés) megtételével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Kormányrendelet) szerinti jogairól, ide értve különösen az elállás jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozatot aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.

(4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése vagy az előfizetői ajánlat (igénybejelentés) napjától számított 5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősíti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést vagy az előfizetői ajánlatot (igénybejelentést) - szerződéskötési akarat hiányában - nem tekinti létrejöttnek.

(5) Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések esetében az Előfizetőt megilleti a szerződéstől való elállási jog, illetve amennyiben a szolgáltatás megkezdésére az elállási jogra nyitva álló határidőt megelőzően került sor, úgy az indoklás nélküli felmondási jog. Az elállásra, illetve felmondásra nyitva álló határidő a szerződés megkötésének napját követő napon kezdődik, és jogával a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül élhet az Előfizető. Amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató a szerződés létrejöttét követően adja át vagy küldi meg az Előfizetőnek, úgy az elállási/felmondási jogát az Előfizető legkésőbb a szerződés kézhezvételét követő 14. napon gyakorolhatja. Az Előfizető elállási, illetve felmondási jogát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, elektronikus levélben) gyakorolhatja a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, melyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A Szolgáltató internetes honlapján biztosít az Előfizető részére az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat-mintát. Az elállási/felmondási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető nyilatkozatát az erre nyitva álló határidő lejárata előtt elküldi.

(6) Az előfizetői szerződés postai megküldése során a Szolgáltató azzal a vélelemmel él, hogy az Előfizető azt a postára adást követő 7. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvételt napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató az Előfizető kifogását nem fogadja el, Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. „tudakozódás” szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele. A tudakozódás eredménytelensége az Előfizető hátrányára nem értékelhető.

(7) Amennyiben az Előfizető helyett – a 2.1.7.4 pont szerint, annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy a (3) bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

## **2.1.7. A szóban kötött előfizetői szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai**

### **2.1.7.1. A szerződéskötés**

(1) A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet Egyedi előfizetői szerződést, illetve az előfizető szóban, telefonon keresztül is megteheti az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatát (igénybejelentés). A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a Fogyasztóvédelmi Kormányrendelet vonatkozik, feltéve, hogy az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet az abban foglaltaktól eltérő szabályokat nem tartalmaz.

(2) Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési, illetve az előfizetői ajánlattételi (igénybejelentési) eljárás megkezdéseként részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi előfizetői szerződés megkötése). A beszélgetés során a Szolgáltató és az igénylő tisztázza, és a hangfelvétel számára egyértelmű kijelentésekkel rögzíti az Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeit, különös tekintettel a következőkre:

- a.) az igénylő (Előfizető) személyes adatai,
- b.) a Szolgáltató adatai,
- c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás főbb adatai, a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, díjai, igénybe vételének módja, feltételei, minősége,
- d.) az előfizetői szerződés időtartama,
- e.) az ÁSZF elérhetősége,
- f.) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos legfontosabb nyilatkozatai, így különösen az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata,

g.) a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződés az előfizetői igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, a Szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának közlése időpontjában. Amennyiben a szolgáltatás jellege lehetővé teszi, a Szolgáltató a telefonbeszélgetés során azonnal nyilatkozik az igénybejelentés elfogadásáról, egyéb esetekben a szolgáltatás létesítési feltételeinek a megvizsgálását követően, a Szolgáltató elfogadó nyilatkozatának a közlésével jön létre az Előfizetői szerződés. A szerződés létrejöttének az időpontjáról a Szolgáltató világosan köteles tájékoztatni az Előfizetőt.

(4) A Szolgáltató a szóbeli szerződések megkötéséről, valamint az előfizetői igénybejelentésről hangfelvétel készít, amelynek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

a.) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és

b.) a telefonkapcsolatot ezt követően is fenntartja.

Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel nyilatkozata szerint a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés és előfizetői ajánlattétel (igénybejelentés) más módjait (személyesen, írásban) is választhatja. A hangfelvétel készítésének célja a telefonbeszélgetés megtörténtének, valamint a szerződés vagy igénybejelentés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a 10. fejezet határozza meg. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles a szóbeli szerződéskötés során készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy hatósági felhívásra a felhívásra megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére a másolat biztosítása egy alkalommal ingyenes. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

(5) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése vagy az előfizetői ajánlat (igénybejelentés) megtétele dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételtlen megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételtlen megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést vagy az előfizetői ajánlatot (igénybejelentést) szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

(6) Az előfizetői szerződés létrejöttének a napja az igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadásának napja.

#### **2.1.7.2. A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei**

(1) A telefonbeszélgetés során tett igénybejelentést vagy szerződéskötést követően a Szolgáltató az Előfizető számára postai küldeményként vagy az Előfizető által ebből a célból megadott e-mail címére elektronikus levél útján megküldi az írásba foglalt előfizetői szerződést.

(2) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizetőt megilleti a szerződéstől való elállási jog, illetve amennyiben a szolgáltatás megkezdésére az elállási jogra nyitva álló határidőt megelőzően került sor, úgy az indoklás nélküli felmondási jog. Az elállásra, illetve felmondásra nyitva álló határidő a szerződés megkötésének napját követő napon kezdődik, és jogával legkésőbb a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül élhet az Előfizető. Amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató a szerződés létrejöttét követően adja át vagy küldi meg az Előfizetőnek, úgy az elállási/felmondási jogát az Előfizető legkésőbb a szerződés kézhezvételét követő 14. napon gyakorolhatja. Az Előfizető elállási, illetve felmondási jogát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, elektronikus levélben) gyakorolhatja a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, melyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A Szolgáltató internetes honlapján biztosít az Előfizető részére az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat-mintát. Az elállási/felmondási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető nyilatkozatát az erre nyitva álló határidő lejáratát előtt elküldi.

(3) Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget előre teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.



(4) Az előfizetői szerződés postai megküldése során a Szolgáltató azzal a vélelemmel él, hogy az Előfizető azt a postára adást követő 7. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató az Előfizető kifogását nem fogadja el, Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. „tudakozódás” szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele. A tudakozódás eredménytelensége az Előfizető hátrányára nem értékelhető.

### **2.1.7.3. A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás**

(1) Szolgáltató a szerződéskötést követően – a hírközlési jogszabályokban rögzített határidők figyelembe vételével – a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 15 napon belül elvégzi az előfizetői hozzáférési pont létesítését. A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött megállapodás esetén a szolgáltatásnyújtás megkezdésére a szerződéskötéstől számított legfeljebb 3 hónapon belül kerül sor. Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést határozott időre köti, a határozott időtartam az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a 1443 számon pontos információt kaphat.

(2) A Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás”). Az üdvözlő hívás célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdődik a szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás az Előfizetőt nem érte el.

### **2.1.7.4. Utólagos megbízás**

Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozóan az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal rendelkező személy, vagy a hozzáférési ponton már előfizetői szerződéssel rendelkező személy (jelen pont tekintetében együttesen: Előfizető) helyett és javára az a személy is nyilatkozhat, aki az egyéni Előfizető közeli hozzátartozója és/vagy azzal közös háztartásban él, avagy egyéb okból biztos abban, hogy az egyéni Előfizető a szerződés megkötésével egyetért. Ezt a körülményt a beszélgetés során határozottan ki kell jelentenie, és ez esetben a Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályait alkalmazhatja (Ptk. 6:583.§) azzal, hogy az egyéni Előfizetőnek jogában áll a nevében eljáró személy számára a nyilatkozat megtételére utólagos megbízást adni, vagy a szerződéstől - a szerződés kézhezvételétől számított 14 napon belül - indoklás nélkül, írásos nyilatkozattal elállni.

### **2.1.7.5. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai**

(1) Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás, a nyílt Internet szolgáltatás igénybevétele, az emeldíjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele, távbeszélőn feladott távirat-szolgáltatás, VoIP és Hangposta szolgáltatás igénybevétele.

(2) Internet szolgáltatás telefonhálózaton keresztül történő elérése esetén ráutaló magatartással is létrejön az Egyedi előfizetői szerződés a hívást kezdeményező Előfizető és a - hívott Internet szolgáltatóval az Internet szolgáltatóhoz irányuló forgalom eljuttatására vonatkozó hálózati szerződéses jogviszonyban álló - Szolgáltató között.

### **2.1.8. Egyetemes szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződések szabályai**

(1) Az Előfizető az egyetemes helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (a továbbiakban: igénybejelentés) a 2.1.6 vagy 2.1.7 pontokban foglaltak szerint teheti meg. Az igénybejelentés ügyfélszolgálaton személyesen, postai úton vagy a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül bejelentéssel történhet.

(2) Az igénybejelentést a Szolgáltató írásban vagy elektronikus úton rögzíti és nyilvántartásba veszi. Amennyiben szükséges, a Szolgáltató az igénylőt 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri adathiány esetén az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy (5) bekezdés c)–d) pontja szerinti nyilatkozat megtételére, amelyet írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikus formában rögzít. Ha az igénylő igénybejelentését a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

(3) A Szolgáltató az igénybejelentő számára ajánlatot tehet olyan más, nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatási csomagra is, amely az igényelt előfizetői hozzáférési ponton keresztül biztosítja legalább az általa igényelt szolgáltatások elérését.

(4) A Szolgáltató az igény elutasításáról, az igény hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül, indoklással ellátva, írásban értesíti az igénylőt

- a.) az igény elfogadásáról, vagy
- b.) az igény (5) bekezdés szerinti elutasításáról.

**(5) A Szolgáltató az igényt elutasíthatja**

- a.) ha az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kizárólag telefonszolgáltatást kíván igénybe venni, és az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helye másik nyilvánosan elérhető telefonszolgáltató ellátási területére vagy lefedettségi területére esik,
- b.) ha az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül telefonszolgáltatást és internet szolgáltatást is igénybe kíván venni, és az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyén elérhető olyan nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett egyben lehetővé teszi funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatás igénybevételét is,
- c.) ha az igénybejelentő nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy a Szolgáltatónak megtéríti a Szolgáltató által létesítendő előfizetői hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik,
- d.) ha az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni és nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy a Szolgáltatónak megtéríti a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő előfizetői hozzáférési pont és az ezt lehetővé nem tévő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át, vagy
- e.) ha az Eht. 118. § (4) bekezdése szerint a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, vagy szolgáltatási kötelezettség.

(6) Amennyiben a Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az igénybejelentés elfogadásával egyidejűleg megjelöli, hogy az egyetemes helyhez kötött telefonhálózathoz való hozzáférés biztosítására milyen határnaptól vállal kötelezettséget. Ezen határnap nem lehet későbbi, mint a hiánytalan igénybejelentés elfogadásától számított 90. nap, kivéve, ha a létesítendő előfizetői hozzáférési pont kiépítése közigazgatási hatósági eljárást vagy az Eht. 95. §-a szerinti szolgalmi vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárást igényel. Ebben az esetben a határnap nem lehet későbbi, mint a közigazgatási hatósági eljárás, vagy az Eht. 95. §-a szerinti szolgalmi vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárás befejezésétől számított 90. nap.

(7) Amennyiben az előfizető a (5) bekezdés c) vagy d) pontja szerinti nyilatkozatában foglalt megtérítési kötelezettségének az egyetemes szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, az előfizetői szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő eredménytelen elteltét követő napon megszűnik. A telefonhálózathoz való hozzáférésre kijelölt egyetemes szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére kötött előfizetői szerződés alapján az elektronikus hírközlő végberendezések csatlakoztatásához előfizetői hozzáférési pontot létesít.

(8) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot az alkalmazott technológiai eljárástól függetlenül, helyhez kötötten helyezi el.

(9) Az előfizetői hozzáférési ponton az NMHH-nál bejelentett, a Szolgáltató által szabadon megválasztott átviteli technológiához kapcsolódó és nyilvántartott előfizetői interfész alkalmazható.

(10) A Szolgáltató az egyetemes helyhez kötött telefonszolgáltatás minőségi célértékeit és mérési módszerét az ÁSZF 1. számú melléklet D. rész 6. pontja tartalmazza.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listáját a fenti 2.1. pont tartalmazza.

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

(1) 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 az a.) és b.) esetben is legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni. Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

(3) A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

(4) Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

(5) A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.

(6) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

### **2.3.1. Alkalmi állomás**

(1) Az Előfizető kérelmére Szolgáltató – legfeljebb 6 havi határozott időtartamra – alkalmi állomást is felszerel, a szerződés a határozott idő lejártával megszűnik.

(2) Alkalmi állomás létesítése (áthelyezése) esetén az előfizető belépési díj megfizetésére nem köteles, azonban meg kell fizetnie a létesítés teljes költségét.

### **2.3.2. A rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörök létesítésére vonatkozó különös szabályok**

A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó speciális szabályokat jelen pont tartalmazza. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

#### **2.3.2.1. DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör**

(1) A Szolgáltató az Előfizető által megjelölt felszerelési helyen, belső döntése alapján jogosult helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör útján előfizetői hozzáférési pontot létesíteni.

(2) A Szolgáltató a rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont Előfizetője részére a helyhez kötött telefon szolgáltatást a hatályos jogszabályokban meghatározott műszaki feltételeknek megfelelően biztosítja.

#### **2.3.2.2. WIMAX rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör**

(1) A Szolgáltató az Előfizető által megjelölt felszerelési helyen helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör útján előfizetői hozzáférési pontot létesít.

(2) A Szolgáltató a rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont Előfizetője részére a helyhez kötött telefonszolgáltatást VoIP technológiával biztosítja.

(3) A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó speciális szabályokat jelen fejezet tartalmazza. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

#### **2.3.2.3. A létesítés speciális feltételei**

(1) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése a helyhez kötött telefon hálózathoz történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló előfizetői igény esetén a végberendezés biztosítását foglalja magában.

(2) A csatlakozási lehetőséget az alábbi berendezések biztosítják:

a.) DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör esetén az épület (lakás) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,

b.) WIMAX rendszerű rádiós előfizetői áramkör esetén, ha a helyi vételi viszonyok mérési eredményei alapján szükséges, az épület (lakás) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,

c.) épületen (lakáson) belüli beltéri egység (adapter),

d.) az adapter működéséhez szükséges 230 V-os normál hálózati csatlakozó aljzat.

(3) A kültéri és beltéri egység a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel az előfizető használatába átadja.

(4) A végberendezés a helyhez kötött telefonkészülék. Amennyiben az a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Díjszabás szerinti havi bérleti díjat kell fizetni.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(6) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat szabványtól eltérő állapot (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékvezetés) miatt a berendezés felszerelését megtagadni.

#### **2.3.2.4. Speciális díjelemek**

A Szolgáltató a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont havi előfizetési díját, - miután az az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel, az áramfogyasztásra tekintettel, - a Díjszabásban feltüntetett átalányösszeggel csökkentve állapítja meg.

### 2.3.2.5. Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai

- (1) A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel.
- (2) Az Előfizető köteles folyamatosan biztosítani az adapter és azon keresztül a helyhez kötött telefonkészülék áramellátását.
- (3) Ha az Előfizető az elektromos hálózatra történő csatlakozást huzamosabb időre megszünteti, köteles azt előzetesen a Szolgáltatónak bejelenteni.
- (4) Az Előfizető köteles a Szolgáltatót értesíteni, ha a lakását huzamosabb időre elhagyja (legalább 2 hónap) és a lakásban a helyhez kötött telefonállomás használatára, illetve díjfizetésre általa meghatalmazott személy nem tartózkodik.
- (5) A Szolgáltató a (11) bekezdésben említett bejelentés alapján az előfizető által jelzett időpontig a berendezést leszereli.
- (6) Ez esetben a berendezés üzemben kívül helyezése és újbóli üzembe helyezése díjtalan.
- (7) A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (8) Huzamosabb ideig tartó áramszünet esetén a helyhez kötött telefon korlátozottan használható, amelyből eredően a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (9) Az Előfizető, az előfizetői szerződés fennállása alatt köteles a részére felszerelt elektronikus hírközlő berendezések működőképességét állandó jelleggel biztosítani, továbbá a bel- és kültéri egységet minden idegen behatástól, rongálástól, lopástól a tőle elvárható legnagyobb gondossággal megóvni.

Ennek keretében köteles különösen:

- a.) a kültéri egység meglétét rendszeresen ellenőrizni, eltűnését, megrongálódását haladéktalanul bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felé anyagi felelősséggel tartozik,
  - b.) a kültéri egység védelme érdekében az azt veszélyeztető növényzetet eltávolítani, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az esetleges üzemzavarért felelősséggel nem tartozik és jogosult a növényzetet maga eltávolítani,
  - c.) a Szolgáltatóval fokozottan együttműködni, a rendszerrel kapcsolatos bármilyen üzemzavart, zavartatást, meghibásodást haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató munkatársai a zavarelhárítás érdekében, előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlanba bejuthassanak.
- (10) Amennyiben az Előfizető a berendezés eltűnését jelenti be, a Szolgáltató a helyhez kötött telefonállomás kikapcsolása iránt haladéktalanul intézkedik, illetve helyszíni szemle alapján a vizsgálatot lefolytatja.
  - (11) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a hívószámjelzés szolgáltatást DECT rendszerű rádiós hozzáférés esetén nem tudja biztosítani.
  - (12) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör bel- és kültéri egysége az elektronos hálózatban előforduló áramkimaradások esetén a beépített akkumulátor által biztosított ideig biztosít szünetmentes használatot.
  - (13) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a WIMAX rendszerű rádiós előfizetői áramkör bel- és kültéri egysége az elektromos hálózatban előforduló áramkimaradások esetén nem működik, így segélykérő hívásra sem használható.

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

- (1) Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele szabályait a 2.1.4. pont tartalmazza.
- (2) Az ajánlattevő és az előfizető adataiban bekövetkező változás szabályait a 14.4. pont tartalmazza.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

### 3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

- (1) A szolgáltatások meghatározását, igénybevételük módját és feltételeit a jelen ÁSZF 1.7. (5) bekezdése, valamint az 1. sz. melléklete tartalmazza.

#### 3.1.1. Az Előfizető jogai

##### 3.1.1.1. A használat átengedése más részére

- (1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül másnak nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként engedheti át. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető tartozik felelősséggel minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) Az Előfizető a helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont igénybevételét köteles díjmentesen minden olyan személy részére biztosítani, aki személyi vagy vagyoni biztonság (segélykérés) megőrzése érdekében igényli, amennyiben a hálózat segélykérésre alkalmas.

(3) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 2011.évi CXIII. törvény rendelkezik.

(4) A Mobil Internet Szolgáltatás esetén a SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

### **3.1.2. A Szolgáltató jogai**

#### **3.1.2.1. Az elektronikus hírközlés védelme**

(1) Az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemen tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarosűrésére a berendezés áthelyezésére, vagy
- b.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) A forgalom megfigyelését a Szolgáltató forgalmi, méretezési és ellenőrzési célból végezheti, de a beszélgetést, adatforgalmat nem hallgathatja le és nem rögzítheti. A megfigyelt forgalmi adatokat a Szolgáltató összesítve és bizalmasan kezeli, kizárólag saját tervezési és méretezési céljaira hasznosíthatja, valamint jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése érdekében használhatja fel.

(3) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató - az Előfizető érdekeit is szem előtt tartva - jogosult kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni oly módon is, hogy a 4 órát elérő hosszúságú - helyi, helyközi, távolsági, mobil és nemzetközi - hívásokat elbonthatja, kivéve a 06-51-es behívószámmal elérhető kapcsoltvonali internet szolgáltatást. Az Előfizető előzetes, kifejezett kérésére a Szolgáltató eltekinthet a 4 órát meghaladó hosszúságú hívások bontásától, amennyiben az Előfizető azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál kezdeményezi. Szolgáltató a kérés beérkezése után egy munkanapon belül elvégzi a szükséges beállításokat.

#### **3.1.2.2. Ingatlanhasználati jogok**

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

- a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és
- b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgalmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

- a.) a nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és
- b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy

- (i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és
- (ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 5:27. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

### **3.1.3. Az Előfizető kötelezettségei**

#### **3.1.3.1. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért**

(1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

(2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

#### **3.1.4. A Szolgáltató kötelezettségei**

##### **3.1.4.1. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás**

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 6.1. pont tartalmazza.

#### **3.1.4.2. Titoktartás**

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terhelik.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

#### **3.1.4.3. Költségellenőrzés**

(1) Annak érdekében, hogy az Előfizető megfelelő információkkal rendelkezzen az elektronikus hírközlési szolgáltatásait illető, várható költségeinek alakulásáról, a Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít számára.

(2) A költségellenőrzés szolgáltatás alapján a Szolgáltató az észlelt rendellenes, vagy túlzott fogyasztás esetén értesíti az Előfizetőt annak érdekében, hogy az indokolatlan és nem várt költségek kialakulását a lehetőségekhez képest megelőzhesse.

(3) A Szolgáltató abban az esetben tájékoztatja az Előfizetőt, amennyiben a rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának kétszeresét és meghaladja a bruttó 10,000 Ft-ot. A három hónapot el nem érő szolgáltatási időtartam esetén a költségellenőrzés szolgáltatás nem értelmezhető.

(4) A Szolgáltatót az Előfizető informálásán túl további kötelezettség nem terheli, amennyiben azonban a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, az ÁSZF 5.2. pontjában írtak szerint jár el.

#### **3.1.5. Felelősségi kérdések**

##### **3.1.5.1. A Szolgáltató felelőssége**

(1) A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a minőségbiztosításról szóló rendeletben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

(2) A Szolgáltató a KTV szolgáltatás nyújtására vonatkozó előfizetői szerződést 18. életévüket betöltött cselekvőképes természetes személyekkel köt.

##### **3.1.5.2. Az Előfizető felelőssége**

(1) Aki a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételeért a Díjszabásban vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.

##### **3.1.5.3. Felelősség berendezésért, díjakért**

(1) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés Előfizetője felelős. A berendezés előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

#### **3.1.6. Vis major**

(1) Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), harmadik személynek a hálózatot vagy hálózati működést veszélyeztető külső cselekménye, illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétkes módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

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

(1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja. Az egyes elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területét az 1. számú melléklet tartalmazza.

(2) A Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területei:

Földrajzi számozási terület (Körzet)	Körzet hívószáma
Békéscsaba	66
Dunaújváros	25
Esztergom	33
Gödöllő	28
Jászberény	57
Orosháza	68
Pápa	89
Salgótarján	32
Sárvár	95
Szeged	62
Szentes	63
Szigetszentmiklós	24
Vác	27
Veszprém	88

Az egyes földrajzi számozási területekhez tartozó települések felsorolása a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság honlapján ([www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)) /„Azonosítógazdálkodás” - „Jogszámban meghatározott kötelezettségek meghatározása” - „Földrajzi számozási területekhez tartozó Települések”/ található.

### 3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás – a telefonszolgáltatásra vonatkozó rendelkezések

(1) A Szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

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

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A Szolgáltató az Eht. 117.§ a)-d) pontjában felsorolt szolgáltatáselemek tekintetében kijelölt egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató.

### 3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

(1) Az előfizetői hozzáférési pont olyan csatlakozási pont, amelyen keresztül az Előfizető elektronikus hírközlő végberendezéseinek fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe. Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató vezetékessé, illetve helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörrel egyaránt létesíthet.

(2) A hozzáférési pontok definiálása az egyes szolgáltatások tekintetében:

a.) Analóg KTV szolgáltatás esetén: Az előfizetői hozzáférési pont helye a Szolgáltató által az ingatlanon belül létesített első elosztópont bemenetére csatlakoztatott vezeték végpontja. Ennek hiányában az elvi hozzáférési pont a hálózatnak a lakóingatlan határától az ingatlan belseje irányába 2 m-re eső pontja. Amennyiben a Szolgáltató több fizikai elosztó pontot létesít, az előfizetői hozzáférési pont a lakóingatlan határához legközelebb eső elosztó pont bemenetére csatlakoztatott vezeték végpontja.

b.) Digitális KTV szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pontnak

(i) set top box használata esetén a set top box audio és video interfészei (kimeneti pontjai) tekintendők

(ii) CAM modul használata esetén az a) pontban meghatározottak, valamint a – műsor titkosítás és jogosultság kezelés vonatkozásában – a CAM modul interfésze (CI illesztő felület)

c.) KTV rendszeren megvalósított Internet és telefon szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pontnak a modem kimeneteli pontjai tekintendők.

d.) Réz alapú hálózati hozzáférésű távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetői-hozzáférési pont azon hálózati végpont (központ felőli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező, illetve ISDN-2 szolgáltatás esetén, az NT kimeneti portja), amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A központ felőli első csatlakozó aljzathoz – előfizetői-hozzáférési ponthoz – előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A szolgáltató felelőssége ezen szakaszra,

illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha a végberendezés és az előfizetői-hozzáférési pont között más egyéb berendezés (pl. beválasztásos alközpont) is található.

e.) Optikai alapú hálózati hozzáférésű távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont az ONT.

f.) Rádió alapú hálózati hozzáférésű távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. (rádiós beltéri egység)

g.) Réz, optikai illetve rádiós alapú hálózati hozzáférésű internet szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. (modem, rádiós beltéri egység)

h.) Réz illetve optikai alapú hálózati hozzáférésű IPTV szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont az IPTV vevőegység (set top box) ügyfél oldali interfésze (a vevőegység digitális és analóg audio illetve video kimenetei).

(3) Előfizetői hozzáférési pontot csak Szolgáltató létesíthet.

(4) Alkőzpontot, valamint házon és lakóingatlanon belüli hálózatot a Szolgáltatón kívül más személy vagy gazdálkodó szervezet is létesíthet, de azt a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze az előfizetői hozzáférési ponton, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége és biztonsága**

### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósági rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: az előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény. A Szolgáltató a célértékeket az ÁSZF-ben köteles feltüntetni.

(4) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a Szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. Az előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján közzétenni és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat.

(5) A hatályos hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei 2012. július 1-jét követően a Szolgáltató alábbi weboldalán érhetők el:

<http://www.invitel.hu/ugyfelszolgalat/TajekoztatokNyomtatvanyokASZF/SzolgaltatasiMinosegiTajekoztatok>

(6) Az egyes szolgáltatásokra jellemző szolgáltatásminőségi mutatókat és célértékeket a jelen ÁSZF 1. számú melléklete – az egyes szolgáltatásokra vonatkozó leírások részeként – tartalmazza.

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

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.



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

Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban intézkedéseket nem tervez.

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

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételeit az 1. sz. melléklet egyes szolgáltatások leírására vonatkozó rendelkezései tartalmazzák.

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

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

#### **5.1.1. Szünetelés az Előfizető kérelmére**

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni.

A szünetelés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szünetelés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szünetelés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb 6 (hat) hónap. Hat hónapra szóló szünetelést egy naptári évben csak egyszer kérhet az Előfizető. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.

(2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

(3) Több szolgáltatás esetén a szünetelés az alábbiak szerint kérhető:

- a.) Ha az Előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtaból álló csomagot vesz igénybe, a Szolgáltató valamennyi, az adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.
- b.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a telefonszolgáltatás szüneteltetése esetén a Szolgáltató az ugyanazon előfizetői hozzáférési ponton létesített ADSL vagy kapcsolt vonali Internet szolgáltatást és/vagy IPTV szolgáltatást is szüneteltetni fogja.
- c.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az a.) és b.) alpontokban foglaltak figyelembe vételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.

(4) A szünetelést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében meghatározott megrendelési és havi díj megfizetésére köteles.

(5) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja. Amennyiben a szünetelés elindításához vagy megszüntetéséhez nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben ezekhez helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében foglalt kiszállási díjat számít fel.

#### **5.1.2. A szünetelés egyéb esetei**

(1) Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet továbbá:

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

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

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

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) Amennyiben a Szolgáltató Társszolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtja a szolgáltatást, a Társszolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése.

(6) Amennyiben az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat vagy előfizetői végberendezés a 3.1.6. pont szerint vis majornak minősülő okból akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának vagy más előfizetők által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az 5.1.6 pont szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatást.

(7) Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződés határozott időtartamán belül a 12 vagy 24 hónapos időszakra biztosított havidíj kedvezményen felül a szerződés időtartamánál rövidebb időszakra további díj- vagy egyéb kedvezményeket is nyújt, ezeket a szünetelés időtartama alatt nem biztosítja az Előfizető számára. Az ilyen promóciós időszak nem hosszabbodik meg a szünetelés időtartamával, azonban ha a promóciós időszak még nem telik el a szünetelés megszűnésével, úgy a fennmaradó promóciós időszakra a Szolgáltató biztosítja a kedvezményeket.

### **5.1.3. A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések**

(1) A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

- a.) a Szolgáltató által,
- b.) az Előfizető kérésére,
- c.) az Eht. 136.§ (4) bekezdése alapján, az NMHH által rendeletben meghatározható egyéb esetekben.

(2) A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető Mobil Internet Szolgáltatáshoz való hozzáférését szünetelteti.

#### **5.1.3.1. Szolgáltató általi szüneteltetés**

(1) Szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére az alábbi esetekben kerülhet sor:

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

(2) A Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. GSM-rendszerének Koncessziós Szerződés szerinti karbantartási munkái érdekében – az Előfizetők fent szabályozott értesítése mellett – a Szolgáltató a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére jogosult.

A Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartást az alábbiak szerint végez:

- a.) A Szolgáltató országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjjel és hajnali hat óra között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg az évi húsz órát, és a tervezett karbantartás esetenként nem lehet hosszabb, mint 6 óra.
- b.) Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát. Amennyiben az üzleti Előfizető ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul, a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a szolgáltatást addig, amíg az üzleti előfizető meg nem fizeti a Szolgáltató által ilyen esetre esetileg megállapított előleget, mely legfeljebb a szolgáltatás 12 havi havidíjának megfelelő összeg lehet az Eszr. 20. § (4) bekezdése alapján.

Az ideiglenes szüneteltetés az Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

(3) A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

(4) A szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére. Ez alól kivételt képez a GSM-rendszer karbantartási munkái miatti ideiglenes szüneteltetés.

(5) Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást–, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

### 5.1.3.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

(1) Az Előfizetőnek a 2. sz. mellékletben rögzített díj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy az előfizetést legfeljebb 6 hónap időtartamban szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a rendszerbe történő visszakapcsolást. Lehetőség nyílik arra, hogy az Előfizető egy, a szünetelés megkezdésétől számított 6 hónapon belüli konkrét időpontot határozzon meg a visszakapcsolást illetően, vagy a szünetelés maximális, 6 hónapos időtartamán belül bármikor kérje a visszakapcsolást.

(2) A Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáiban, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálaton.

### 5.1.3.3. Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt

(1) Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Amennyiben a SIM-kártyát, illetve az eszközt ellopják, úgy annak tényét a Telenornál a bűnüldöző szervekhez tett feljelentés másolati példányával igazolnia kell.

Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. Ebben az esetben a Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti. Az utóbbi módon a szüneteltetést kizárólag sikeres ügyfél-azonosítást követően lehet kérni. A visszakapcsolás további akadálya a szünetelés alatt az előfizetés díjtartozás miatti korlátozása – ez esetben visszakapcsolásra kizárólag a tartozás rendezését követően van lehetőség.

(2) Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást tovább kívánja használni, a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti a szünetelés feloldását. Amennyiben Előfizető a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

### 5.1.4. Az internet-szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató az internet hálózatának üzemeltetése során olyan adatforgalmi elemzéseket végez, amelyek alkalmasak azon események feltárára – tekintet nélkül arra, hogy a tevékenységet az Előfizető maga vagy az Előfizető által használt berendezések más külső hálózati erőforrás irányítása alatt végzik –, amelyek alkalmasak lehetnek más előfizetők által igénybe vett szolgáltatás vagy a szolgáltatói hálózat működésének megzavarására vagy éppen arra, hogy az Előfizető Szolgáltatása valamely esemény célpontjává vált.

(2) Az ilyen esemény különösen, de nem kizárólagosan a „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások.

(3) A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált előfizetői hozzáférési pontot un. karanténba helyezi, amely meggátolja a további károkozást.

(4) A Szolgáltatás karanténba helyezése során tett intézkedések:

- a.) a Szolgáltató által feltárt zavarás megakadályozására a Szolgáltatás 4 óra időtartamra, ismételt esetben legfeljebb 48 óra időtartamra átmenetileg szüneteltetésre kerül;
- b.) a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a rendelkezésre álló elérhetőségein a szünetelés okáról, a további zavarás megakadályozásának lehetséges megoldásairól;
- c.) az átmeneti szünetelés letelte után az internetkapcsolat helyreállításra kerül, a Szolgáltató az érintett Előfizetői hozzáférési pontot megfigyelés alá helyezi;
- d.) amennyiben az Előfizető ismételten részesévé válik a karanténba helyezés feltételeit megvalósító eseménynek, a folyamat újraindul az a.) bekezdés szerint.

(5) Az Előfizető köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a (2) bekezdésben meghatározott támadásokban való közreműködésre. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely 30 napos intervallumon belül ismételten előfordul, a Szolgáltató élhet az Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.

(6) A Szolgáltatás szüneteltetése során a Szolgáltató az Előfizető internet szolgáltatáshoz való hozzáférését szünetelteti oly módon, hogy az IP címet átmenetileg elérhetetlenné teszi.

(7) A karanténba helyezés nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint az Előfizető a Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén Őt megillető kötbér érvényesítésére nem jogosult.

## **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei**

### **5.2.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén – valamennyi szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések**

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

- a.) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b.) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c.) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d.) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.

(2) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

(3) A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az (1) bekezdés c.) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

(4) Ha az Előfizető az (1) bekezdés szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. 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.

(5) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(6) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118.§ (4) bekezdése) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

(7) Az (1) bekezdés c). pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását – így pl. ADSL alapú Internet előfizetői hozzáférés igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

### **5.2.2. A KTV-szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális rendelkezések**

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja:

- a.) analóg előfizető szolgáltatás esetén az információs programcsomagot,
- b.) digitális előfizetői szolgáltatás esetén az M1, M2, Duna- és Duna World műsorának kódolatlan továbbítását.

(2) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:

- a.) Önálló KTV szolgáltatás korlátozásakor minden esetben: 75%
- b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott KTV szolgáltatás korlátozásakor:
  - az (1) bekezdés a.), és c.) pontjában írt esetben: 75%
  - az (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben: 85%

(3) Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást üzleti célokra használja, vagy azt nyilvánosság részére hozzáférhetővé teszi, illetőleg a vételezett műsorjeleket harmadik személyek számára továbbítja (a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja) és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez (pl. Médiaszolgáltató értesítése), úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást az 5.2.1. pont (1) bekezdés b.) pontja alapján korlátozni fogja.

### 5.2.3. Az IPTV-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – egy adott számlázási időszakban bruttó 15.000.-Ft, azaz Tizenötezer forint. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(2) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:

- |  |     |
|--|-----|
| a.) Önálló IPTV szolgáltatás korlátozásakor minden esetben:                                  | 75% |
| b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott IPTV szolgáltatás korlátozásakor: |     |
| • az (1) bekezdés a.), és c.) pontjában írt esetben:   | 75% |
| • az (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben:   | 85% |

(3) Az 5.2.1. pont (1) bekezdés a.), b.) és c.) pontjában írt esetben történő korlátozás esetén a korlátozás időtartama alatt Szolgáltató kizárólag a Közszolgálati csomag igénybevételének lehetőségét biztosítja Előfizető számára.

(4) Az 5.2.1. pont (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben történő korlátozás esetén a korlátozás időtartama alatt Szolgáltató nem biztosítja Előfizető számára a Video on Demand (VOD) kiegészítő szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

(3) Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást üzleti célokra használja, vagy azt nyilvánosság részére hozzáférhetővé teszi, illetőleg a vételezett műsorjeleket harmadik személyek számára továbbítja (a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja) és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez (pl. Médiaszolgáltató értesítése), úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást az 5.2.1. pont (1) bekezdés b.) pontja alapján korlátozni fogja.

### 5.2.4. Az internet-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – egy adott számlázási időszakban bruttó 15.000.-Ft, azaz Tizenötezer forint. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(2) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:

- |  |     |
|--|-----|
| a.) Önálló internet szolgáltatás korlátozásakor minden esetben:                                  | 75% |
| b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott internet szolgáltatás korlátozásakor: |     |
| • az (1) bekezdés a.) és c.) pontjában írt esetben:  | 75% |
| • az (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben:   | 85% |

(3) Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén a korlátozás időtartamára 128/64 kbps sávszélességre korlátozza le az internet szolgáltatást.

(4) Az internet-szolgáltatáshoz – ide értve a Mobil Internet Szolgáltatást is - tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta akaratlamos vagy akár véletlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

### 5.2.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – egy adott számlázási időszakban bruttó 30.000.-Ft, azaz Harmincezer forint. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(2) A Szolgáltató – mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató - a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az (1) bekezdés a). és b). pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

(3) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

d.) a hibabejelentő elérhetőségét.

(4) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:

- |  |     |
|--|-----|
| a.) Önálló telefonszolgáltatás korlátozásakor minden esetben:                                  | 75% |
| b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott telefonszolgáltatás korlátozásakor: |     |
| • az (1) bekezdés a.), és c.) pontjában írt esetben:   | 75% |
| • az (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben:   | 85% |

(5) Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri az ÁSZF 2. számú mellékletében írt, a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bontja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

(6) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta - akaratlagos vagy akár véletlen - meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

### 5.2.6. A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz való hozzáférést az 5.2.1. pont (1) bekezdésében felsorolt esetekben jogosult korlátozni. A Szolgáltató, amennyiben nem élt a jelen ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával, úgy a korlátozást 72 órán belül feloldja, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

(2) Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – egy adott számlázási időszakban bruttó 15.000.-Ft, azaz Tizenötezer forint. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(3) A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott Szolgáltatás igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

(4) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja vagy egyéb módon csorbítja, üzleti tevékenységét a szolgáltatások egyik olyan elemének felhasználásával folytatja, amelynek igénybevételéből az Előfizetőknél önmagában díjfizetési kötelezettség nem keletkezik a Szolgáltató felé, illetve ha a Szolgáltató hálózatát üzletszerű tevékenység folytatására használja anélkül, hogy a tevékenysége hívásvégződtetéssel járó hívásfelépítést eredményezne.

(5) Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, valamennyi hátralékos tartozás megfizetésre kerül, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez, a Szolgáltató a szolgáltatást ismételten üzembe helyezi (visszakapcsolja), a visszakapcsolási díj utólagos felszámítása mellett.

(6) A jelen pont (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatás Mobil Internet Szolgáltatás esetében SMS útján történik.

(7) A Mobil Internet Szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:

- |  |      |
|--|------|
| a.) Önálló Mobil Internet Szolgáltatás korlátozásakor  |      |
| • az 5.2.1 pont(1) bekezdés a.) és c.) pontjaiban meghatározott esetben:                               | 75%  |
| • az 5.2.1 pont (1) bekezdés d.) pontjában meghatározott esetben:                                      | 100% |
| b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott Mobil Internet Szolgáltatás korlátozásakor: |      |
| • az 5.2.1 pont (1) bekezdés a.), és c.) pontjában írt esetben:  | 75%  |
| • az 5.2.1 pont (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben:  | 85%  |

(8) Szolgáltató a Mobil Internet Szolgáltatás korlátozása esetén a korlátozás időtartamára 32/32 kbps sávszélességre korlátozza le a Mobil Internet Szolgáltatást.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

#### 6.1.1. A hiba bejelentése

(1) A 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.

(2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést

- a.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (amely a 1445 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetéktes telefonról díjmentesen, mobil hálózatból kékszám hívás díjáért hívható),
- c.) levélben, vagy
- d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

teheti meg.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (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

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(6) A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(7) 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 óras 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 hibaelhárító 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.

#### 6.1.2. A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató, ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe. Ugyanezen határidőn belül a Szolgáltató köteles az Előfizetőt értesíteni a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe.

(3) 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.

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

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott 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) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1. (7) a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(7) 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 rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

(8) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

### **6.2.1. Az előfizetői panaszok kezelése**

(1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

(2) Előfizetői 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.

(3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,

b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,

c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(5) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(7) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

(8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

### **6.2.2. A díjreklamáció**

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.



(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zárttságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(5) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(6) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelő ségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(7) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve

b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(8) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(9) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

(10) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt.

(11) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

### **6.2.3. A nyilvános telefonállomásokkal kapcsolatos reklamációk**

(1) A Szolgáltató a nyilvános telefonállomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat kivizsgálja.

(2) A Szolgáltató a nyilvános telefonállomások működésével kapcsolatos vizsgálatot akkor tudja elvégezni, ha a bejelentésből - cím vagy kapcsolási szám alapján - az állomás azonosítható.

(3) Amennyiben a nyilvános telefonállomások működésével összefüggően a felhasználónak kártérítési igénye keletkezik, a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

(4) Ha megállapítást nyer, hogy a számlálást, illetve érme-bevételezést befolyásoló műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívülálló harmadik személy jogellenes magatartása következtében a felhasználót kár érte, a Szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

(5) A Szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa bejelentett hibánként és készülékenként bruttó 400,- Ft.

(6) Abban az esetben, ha a felhasználó impulzuseltérést reklamál, a Szolgáltató az azonosított telefonállomás működésével kapcsolatosan vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik az impulzus eltéréstől eredő költség megtérítéséről.

### **6.2.4. Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása**

(1) A Szolgáltató kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobileszköz letiltásáról. A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ. A letiltáshoz csatolni kell az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy a mobileszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget az Előfizető vállal.

(2) A mobil eszköz letiltható más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltató által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

(3) Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobil eszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.

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

#### **6.3.1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei**

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

- a.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.3. pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.
- b.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- c.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de
  - azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
  - az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.

d.) Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 6.1.1. (7) pontjában, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.1.2. (1) pontjában meghatározott határidőt túllépi.

e.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

(2) Az (1) bekezdés d.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,
- b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
- c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
- f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

(3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.

(4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.

(5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a

Szolgáltatónak megtéríteni 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.

(6) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(7) Műsorterjesztési szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül a kínálatból, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

(8) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

### **6.3.2. A kötbér mértéke és megfizetésének módja**

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

#### **6.3.2.1. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt**

(1) Az ÁSZF 2.3 pont (1) bekezdésben meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(2) Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti az ÁSZF 2.3. (5) bekezdése alapján, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

#### **6.3.2.2. Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt**

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### **6.3.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt**

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

(2) Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

a.) az áthelyezést az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti, vagy

b.) amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.

(3) A (2) bekezdés a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### **6.3.2.4. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt**

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a.) a 6.1.1. pont (7) bekezdése és 6.1.2. (3) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

a.) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b.) négyszerese az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(3) 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.

- (4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha
- a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
  - b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.1.2. pont (1) bekezdésében meghatározott időtartam alatt elhárította,
  - c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
  - d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

#### **6.3.2.5. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt**

Amennyiben korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, annak mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### **6.3.2.6. A kötbér teljesítése**

(1) Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

(2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a.) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b.) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

(3) A (2) bekezdés b.) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

#### **6.3.3. A Mobil Internet Szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések**

(1) Ha a Szolgáltató túllépi azt a határidőt, amelyet jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében a hálózatban előforduló hibák elhárítására vállalt, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A Szolgáltatónak kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik, amennyiben:

- a.) a mobil rádiótelefon-hálózat hibája következtében a Szolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az Előfizetői Szerződésben rögzített adatok eltéréseinek következménye;
- b.) az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén jelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el.

(3) A hibás teljesítésért járó kötbér mértéke minden késedelmes nap után: azon egy napra vetített összeg nyolcszorosa, amelyet az Előfizető a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban átlagosan kifizetett. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén az annak teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján számolják az egy napra vetített összeget. A kötbéreköteles napok az Előfizető által bejelentéstől a hibaelhárításáig terjednek. Ha a hiba következtében az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalathoz képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiek szerint meghatározott kötbér felét kell megfizetnie.

(4) A Szolgáltató a kötbért annak esedékességét követően az Előfizető számláján egy összegben jóváírja a következő elszámolás alkalmával, illetve az előfizetői jogviszony megszűnése esetén – az Előfizető választása szerint – a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

(5) Amennyiben az Előfizető vitatja a hibaelhárításra vonatkozó szolgáltatói állásfoglalást, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve ezen belül a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez fordulhat.

#### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontokat (Ügyfélszolgálati Irodákat) működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

(2) Az Ügyfélszolgálati Irodák nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

(4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

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

A tudakozó szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## **6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése**

(1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.2.1. pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

(2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

### **6.6.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

(1) Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

(3) A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.5. pont tartalmazza.

(4) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

### **6.6.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Az ügyfélszolgálatlalt, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listáját és elérhetőségét az 1.5. pont tartalmazza.

### **6.6.3. A Gazdasági Versenyhivatal**

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos.

Elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: 061/472-8851; Fax: (1) 472-8905

**6.6.4. A békéltető testületek**

(1) Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat.

(2) A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató 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 testületek listáját és elérhetőségét az alábbi táblázat tartalmazza:

Testület	Cím	Telefon	Fax
Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06 76 501-525	06-76-501-538
Baranya Megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy I. u. 36.	06 72 / 507-154	06-72-507-152
Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06-66-324-976 06 66 446-354 06 66 451-775	06-66-324-976
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06-46-501-091; 06-46-501-870	06-46-501-099
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99	06-1-488-2131	06-1-488-2186
Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06 62 554-250/118 mellék	06-62-426-149
Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312
Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06 96 520-202	06-96-520-218
Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06 52 / 500-749	06-52-500-720
Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola u. 15.	06 36 / 416-660 / 105	06-36-323-615
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	5000 Szolnok, Versegly park. 8.	06 56 / 510-610	06 56 / 370-005
Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06 34 / 513-010	06 34 / 316-259
Nógrád Megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06-32-520-860	06-32-520-862
Pest Megyei Békéltető Testület	1119 Budapest Etele út 59-61, 2.em. 240.	06 1 269 0703	06 1 269 0703
Somogy Megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06-82-501-000	06-82-501-046
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06-42-311-544 06 42 420-180	06 42 311-750
Toina Megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456
Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936

Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Testület	Békéltető	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06-88-429-008	06-88-412-150
Zala Megyei Iparkamara Békéltető Testület	Kereskedelmi és szervezett mellett	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06 92 / 550-514	06-92-550-525

### 6.6.5. A bíróság

(1) Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Budaörsi Járásbíróság

Cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.

Postacím: 2040 Budaörs, Pf. 10.

Telefon: 23/420-336, 23/420-337

Telefax: 23/420-308

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

### 7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

#### 7.1.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért:

- a.) egyszeri (belépési/aktiválási) díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) adatforgalom alapú díjazás esetén forgalmi díjat,
- e.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A fenti a.)-d.) pontban rögzített díjak képezik a szolgáltatások alapvető díjszabását.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

#### 7.1.2. Egyszeri (belépési/aktiválási) díj

(1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjből adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

(2) Az egyszeri díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételt felszámítható.

(4) A Szolgáltató az alábbi egyszeri díjakat különbözteti meg:

- a.) a KTV-szolgáltatás esetében alkalmazott aktiválási díjakat:

A Szolgáltató Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, vagy a szolgáltatás üzembe helyezéséért a 2. számú mellékletben meghatározott előfizető-aktiválási díjat, vagy szolgáltatás-aktiválási díjat számít fel. Az előfizető-aktiválási és a szolgáltatás-aktiválási díjat az Előfizető a szolgáltatás aktiválását követően kibocsátott, a szolgáltatási díjat tartalmazó számlán felszámítva fizeti meg.

b.) a többi szolgáltatás tekintetében belépési díjat:

A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a 2. sz. mellékletben meghatározott belépési díjat számítja fel.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába a jelen ÁSZF 3.5. pontjának rendelkezései szerint.

(6) Telefonszolgáltatás esetén nem kell belépési díjat fizetni azokért az előfizetői hozzáférési pontokért, amelyeket

a.) a mentők, tűzoltók, a rendőrség részére – külön jogszabályban meghatározott – speciális segélyhívószámokon kezdeményezett segélykérés célba juttatásához, továbbá

b.) a nyilvános segélyhívó berendezések céljára szolgáló helyi összeköttetésekhez (ezek áthelyezéséhez),

c.) alkalmi állomásokhoz és

d.) alkalmi összeköttetésekre (vagy azok áthelyezéséhez) létesítenek.

(7) Telefonszolgáltatás esetén, azokban az esetekben, ha a hívó fél az alközpont mellékállomását közvetlenül éri el (beválasztásos alközpont), belépési díjat csak a bekapcsolt fővonal csatlakozásokért lehet felszámítani.

(8) Ellátási területen kívül igényelt előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, ha – az (1) bekezdésben hivatkozott – belépési díj mértéke a Szolgáltató közvetlen költségeit nem fedezi, az igénylő a belépési díjon túlmenően köteles – az ellátási terület határától – az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéig terjedő áramkörti szakaszra ráfordított tényleges költségek (szerelési költség) 50 %-át a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató köteles a várható szerelési költségről az Előfizetőt tájékoztatni az előfizetői hozzáférési pont létesítésére tett ajánlatában, egyidejűleg nyilatkozatot von be tőle a tényleges szerelési költség 50 %-ának vállalására vonatkozóan. Amennyiben az igénylő a szerelési költség 50 %-ának megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató jogosult őt nyilvántartásából törölni. Ellátási terület az a terület, amely a helyhez kötött telefonhálózat központjától vagy kihelyezett fokozatától kiinduló hozzáférési hálózat kiépített nyomvonaláról az egyetemes szolgáltatás feltételeit teljesítő, bármely technológiát használó előfizetői hurokkal, építéssel járó kivitelezési tevékenység elvégzése nélkül elérhető.

(9) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató legkorábban az előfizetői szerződés megkötését megelőzően egy évvel – a belépési díj 1/3-ig terjedő mértékű – belépési díjelőleget szedhet előszerződés alapján.

(10) A belépési és aktiválási díjat az Előfizető az első számlán felszámítva fizeti meg. Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj halasztott megfizetéséhez hozzájárulni, vagy egyéb akciót szervezni. A Szolgáltató jogosult arra is, hogy halasztott fizetésre irányuló kérelem elfogadása esetén a megállapodás egyedi feltételeit, illetve egyéb kedvezményt nyújtó akció esetén a részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően szabályozza.

(11) A Szolgáltató köteles a részére befizetett egyszeri díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik, vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.

(12) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételeire való alkalmassá tételét.

### **7.1.3. Havi előfizetési díj**

(1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, beszélgetéstől független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevétele érdekében, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az alkalmi állomásért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

### **7.1.4. Hívásdíj telefonszolgáltatás esetén**

(1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési és forgalmi díjat kell fizetni. Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számítja fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.

(2) A hívásfelépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

(3) A forgalmi díjat (percdíj) a megfelelő percdíj 1 másodpercre jutó összege és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzata adja.

(4) Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.

(5) A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a.) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,

b.) internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel,

c.) mobil rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladhatja meg.



(6) A fent meghatározott számlálási mód nem korlátozza a Szolgáltatót abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon. Az esetleges eltéréseket a szolgáltatás leírása tartalmazza.

(7) Mobil hálózatokba kezdeményezett hívások esetén a hívásdíj a sikeresen felépült hívásonként felszámított hívásfelépítési díj és a ténylegesen lebeszélte, másodpercben mért időtartam alapján számított forgalmi díj összegéből adódik.

A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzat adja.

(8) A Szolgáltató impulzus díjat alkalmazhat nyilvános távbeszélő állomások igénybevételéért. Az érmés nyilvános távbeszélő állomásoknál csak olyan impulzusdíj alkalmazható, amelynek általános forgalmi adóval megnövelt értéke azonos valamely kiválasztott – hivatalosan forgalomban lévő – pénzérme értékével.

(9) A beszélgetés díjköteles időtartama gépi kapcsolású rendszerben a hívott állomás jelentkezésekor kezdődik, amikor a Szolgáltató az összeköttetés létesítése után a hívó és a hívott állomást, illetőleg előzetes értesítéssel és meghívással kért beszélgetés esetén a hívót és a hívott személyt a beszélgetés megkezdésére felhívja. A beszélgetés díjköteles időtartama abban az időpontban végződik, amikor a hívó – hívott költségére kért beszélgetésnél a hívott – a beszélgetés befejezését a hallgató visszahelyezésével jelzi.

### **7.1.5. Forgalmi és adatforgalmi díj internet-szolgáltatás esetén**

#### **7.1.5.1. Forgalmi díj**

(1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján díjat kell fizetni. (2) A forgalmi díjat (percdíj) a megfelelő percdíj 1 másodpercre jutó összege és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzata adja.

(2) Időmérésen alapuló szolgáltatás díjának számítását a Szolgáltató úgy köteles kialakítani, hogy a díjazás alapját képező másodpercben mért idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a.) adathálózati szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál több, mint 1 mp-el, hívott oldali bontásnál több, mint 90 mp-el,

b.) Internet hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató azonosítását végző berendezése alapján mért időt több, mint 1 mp-el,

A fent meghatározott számlálási mód nem korlátozza a Szolgáltatót abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon. Az esetleges eltéréseket a szolgáltatás leírása tartalmazza.

(3) A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzat adja.

#### **7.1.5.2. Adatforgalmi díj**

(1) Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.

(2) Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) 1 egységre jutó díjának és a mért adatmennyiség szorzata adja.

(3) Az adatforgalmi díj általában az Előfizető által az előfizetői hozzáférési ponton keresztül ténylegesen letöltött adatmennyiség, Mobil Internet Szolgáltatás esetén a teljes, le- és feltöltött adatmennyiség mérésén alapul, melybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.

(4) A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

### **7.1.6. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok**

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A Szolgáltató jogosult meghatározni a díjcsomagok, kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit. Ennek keretében különösen jogosult meghatározni, hogy mely ügyfélkör veheti igénybe az adott díjcsomagot. Amennyiben a Szolgáltató az egyes kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit másképp nem határozza meg, olyan előfizetői hozzáférési pontokon (telepítési címeken) nem vehetők igénybe a kedvezményes díjcsomagok, amelyeknél az adott díjcsomagra vonatkozó előfizetői szerződés a megrendelés előtt kevesebb, mint 90 nappal szűnt meg, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésének az oka az előfizető halála vagy a telepítési cím tulajdoni vagy birtokviszonyaiban bekövetkezett változás.

(4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz

- (i) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- (ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- (iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,

illetve az irányadó eljárás rend szerint

- b.) módosítsa,
- c.) az értékesítésből kivezesse, majd
- d.) megszüntesse.

(5) Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagjainak további értékesítését megszünteti, a megszüntetett csomagra vonatkozó leírást az ÁSZF 3. számú mellékletébe (Lezárt díjcsomagok) helyezi át az ÁSZF módosítása során. Az Előfizetőnek módjában áll az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 3 hónapon belül a Szolgáltató bármely más, a meghirdetett feltételek szerint az Előfizető számára értékesíthető díjcsomagba szabadon, hátrányos következmények nélkül átlépni. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a harmadik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt saját döntése alapján egy másik, a megszűnő díjcsomagéhoz hasonló tartalmú díjcsomagba sorolhatja. Amennyiben az átsorolásra az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt történik, az Előfizető jogosulttá válik a szerződés jogkövetkezmények nélküli megszüntetésére 8 napos felmondási idővel.

### 7.1.7. A szolgáltatás csomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például telefon és Internet szolgáltatását - összevontan is értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatás csomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.

(2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatás csomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja a szolgáltatás csomagon belül igénybevett szolgáltatások körét.

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatás csomagok leírása és díjszabása az 1. sz., illetve a 2. sz. mellékletben található.

### 7.1.8. A díj- és szolgáltatás csomag-váltás feltételei

(1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(2) Díjcsomag váltás esetében az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. kínált sáv szélesség vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

(3) Szolgáltatás csomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

(4) A díj- és szolgáltatás csomag-váltás (*továbbiakban: csomagváltás*) esetében a lefelé váltás, olyan díj- és szolgáltatás csomagra (*továbbiakban: csomag*) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.

(5) Határozatlan idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges. Határozatlan idejű szerződések esetében a csomag lefelé váltásának feltétele a Díjszabásban meghatározott díjcsomag-, szolgáltatás csomag-váltási díj megfizetése.

(6) Határozott idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön csomagváltási díj megfizetése nélkül lehetséges, azzal a feltétellel, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

(7) Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltása a Díjszabásban foglalt csomagváltási díj megfizetésével lehetséges, abban az esetben, ha a csomagra vállalt határozott időtartam 75%-a már eltelt. Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltásának további feltétele, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra

vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

(8) A csomagváltásra vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttek tekintti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

(9) A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

(10) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg.

(11) A kereskedelmi díjcsomagok által biztosított kedvezményeket - amennyiben a Díjcsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, - csak az egyetemes szolgáltatási területtől a Szolgáltató által indított és az egyetemes szolgáltatási területen általa végződött hívásokra lehet igénybe venni.

(12) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjcsabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek.

(13) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(14) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

(15) Az utólagos megbízás 2.1.7.4. pont szerinti szabálya a díj- és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

### 7.1.9. A számla tartalma

(1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.

(2) A számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

(3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától –forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

(4) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

(5) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az alábbi bontásban köteles feltüntetni a fizetendő díjakat:

- a.) helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
- b.) mobil hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint
- c.) telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, adományvonal hívás) díja.

### 7.1.10. A számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapra használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a bruttó 1016,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a bruttó 1016,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyidőszak 25-éig - tárgyidőszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a

számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgydíjszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgydíjszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

(5) Elektronikus számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla megküldése a számla [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) (Díjnet Zrt.) weboldalán történő bemutatását és az erről – az Előfizető által megadott – elektronikus levélcímre küldött értesítő elektronikus levél elküldését jelenti.

#### 7.1.11. Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

(3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

#### 7.1.12. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(2) Az Előfizető díjtartozása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 5.2. pontjában foglalt feltételek szerint jogosult a szolgáltatás korlátozására.

(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését és kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, a Szolgáltató 72 órán belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A befizetés igazolását az alábbi elérhetőségeken teheti meg az Előfizető munkanapokon 08.00-14.00 óra között:

a.) Fax: 06 1 801 1395;

b.) Email: [internetszamla@invitel.co.hu](mailto:internetszamla@invitel.co.hu);

c.) Automata igazoló rendszer száma: 06 80 911701;

d.) Invitel Pont (amennyiben nyitva van a fent megadott időszakban);

e.) Levélben a központi ügyfélszolgálati levelezési címen (az igazolás kézhezvétele időpontjának a levél beérkezését követő munkanap 08.00 órája minőségű).

A megadott időszakon túl tett bejelentéseket a Szolgáltató a következő munkanapon tett bejelentésnek tekinti.

A Szolgáltató az igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(4) Ha az Előfizető valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.

(5) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

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

(1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

(2) A számla – a (3) bekezdés szerinti elektronikus számla kivételével - az előfizetői szerződésben megjelölt fizetési módokon egyenlíthető ki. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor megjelöli, hogy milyen fizetési módot választ, illetve az első számla kézhezvételét követően azt módosíthatja. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi

(3) Az Előfizető az elektronikus számla szolgáltatást az első – a Szolgáltató által postai úton megküldött – számlája kézhezvételét követően a számláján szereplő, és egyéb személyes azonosító adatok megadásával a [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon történő regisztráció, majd az Invitel Zrt., mint számlakibocsátó szolgáltatóhoz történő regisztrációval rendeli meg. Előfizető a regisztrációkkal, azaz az elektronikus számla szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg elfogadja a Díjnet Zrt. Általános Szerződési Feltételeit és egyúttal tudomásul veszi, hogy sikeres regisztrációt követő visszaigazolástól számítva a következő számlától, kizárólag elektronikus úton kap számlát,

azaz a továbbiakban sem papír alapú számlát, sem készpénz átutalási megbízást nem állít ki részére a Szolgáltató. Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat a 46/2007. (XII. 29.) PM rendelet tartalmazza.

(4) A pénzügyi teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás és elektronikus számla [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon keresztül történő fizetése esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

(5) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a 2. sz. mellékletben meghatározott díjat kell fizetnie. Elektronikus számla szolgáltatás esetén a szolgáltató nem állít ki számlamásolatot, mert az eredeti hiteles számla a [www.dijnet.hu](http://www.dijnet.hu) oldalon a regisztrációkor megadott azonosítókkal történő belépést követően elérhető.

(6) Fizetési átütemezés bruttó 15.000 Ft feletti számlatartozás esetén igényelhető.

(7) A Szolgáltató azon előfizetői részére, akik úgy nyilatkoznak, hogy számláikat csoportos beszedési megbízás vagy banki átutalás útján teljesítik, és fizetési kötelezettségüknek ténylegesen ilyen módon tesznek eleget, bruttó 100,- Ft/hó kedvezményt biztosít a számla végösszegéből. Amennyiben az Előfizető három egymást követő hónapban, vagy egy éven belül háromszor nyilatkozata ellenére sem a fenti fizetési módon fizeti meg számláját, a harmadik alkalmat követően az Előfizető elveszíti a kedvezményre való jogosultságot.

### 7.2.1. Díjmódosítás

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az ÁSZF 9.2.1. pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad. Az Egyedi előfizetői szerződésben – amennyiben az Előfizető azt nyilatkozatával elfogadja – az alábbi díjemelési lehetőségek építhetők be:

Amennyiben azt előfizetői szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban a Szolgáltató közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak az Előfizetőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig az előfizetői szolgáltatás díja emelhető.

(3) A Szolgáltató előzetes megállapodás hiányában is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy jogerős hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.

(4) A (2) és (3) bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

(5) A Szolgáltató a határozatlan idejű szerződések esetében jogosult a szolgáltatások díjainak emelésére az inflációval egyező mértékben az ÁSZF 9.2.1. pontja szerint.

### 7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.

A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető

- a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
- b.) abban nem kíván részt venni.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF-módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- d.) egyéb díjkedvezmény,
- e.) hűségjutalom,
- f.) ajándéksorsolás
- g.) egyebek.

(5) Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjemet tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (6) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözetet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

(7) Az akció keretében igényelt helyhez kötött telefonállomásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

(8) A Szolgáltató az akciós díjcsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírásra jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

(9) Az Előfizető által történő felmondást, ha a Szolgáltatónak az Előfizetővel akciós Egyedi előfizetői szerződése van érvényben és előfizetésében több helyhez kötött telefonállomás van, a Szolgáltató úgy kezeli, hogy az a legutolsó dátummal kötött akciós Egyedi előfizetői szerződés megszüntetésére irányul.

(10) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

(11) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.

(12) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.2.1. pont (8) bekezdésében írtak irányadók.

(2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 6.3.2. pontja tartalmazza.

#### **7.6. A díjvisszatérítés rendje**

(1) Az Előfizető egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén, vagyis olyan esetben, amikor az előfizető befizetése (akár tényleges befizetés okán, akár szolgáltatói jóváírás miatt) meghaladja a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségeit, az Előfizető kifejezett – szóbeli, írásbeli vagy elektronikus levélben előterjesztett – kérésére fizeti vissza a különbözetet. A kérelmében az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy banki átutalás vagy postai megküldés útján kéri ennek teljesítését. Kérelmében meg kell jelölnie a bankszámlaszámát vagy a címet, amelyre a teljesítést kéri. Olyan Előfizető részére, aki csoportos beszédési megbízással vagy átutalással teljesíti havi fizetési kötelezettségeit, a Szolgáltató az Előfizető bankszámlájára utalással téríti vissza a díjat.

500,- Ft alatti túlfizetés esetén, a postai költségekre tekintette csak banki utalással teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést.

100,- Ft alatti túlfizetés esetén – tekintettel a díjvisszatérítés költségeire – csak az aktív előfizetők részére teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést jóváírás útján.

Aktív előfizető egyenlegén keletkezett túlfizetés visszafizetését elsősorban számlán történő jóváírással teljesíti a Szolgáltató, az Előfizető külön kérelme nélkül is. Jóváírás helyett visszautalásra abban az esetben kerülhet sor, ha a túlfizetés összege az elmúlt egy év – vagy ha az előfizetői szerződés rövidebb ideje jött létre, akkor az azóta eltelt időszak – alapján számított átlagos 1 havi számla összegét meghaladja.

(2) Azoknak az Előfizetőknél, akik számára a jogviszony megszűnése miatt nem készül több számla, legkorábban az elszámoló számlát követő második számlázási ciklusban fizeti vissza a Szolgáltató a túlfizetést.

(3) Az elhunyt előfizető egyenlegén mutatkozó túlfizetést a Szolgáltató a hagyatékátadó végzéssel vagy öröklési bizonyítvánnyal igazolt örökösök számára téríti vissza. Amennyiben az örökös a Szolgáltató aktív előfizetője, úgy az összeget az örökös előfizető egyenlegére vezeti át a Szolgáltató.

## 8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## 9. A szerződés időtartama

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

#### 9.1.1. Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama

(1) Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

(2) Határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés egyéni előfizetővel legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy 24 hónapra szóló ajánlat mellett a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a 12 hónapos határozott, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is, és bemutatni azok részletes feltételeit.

(3) A 2011. december 01. napja előtt kötött azon Egyedi előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szünetik meg, az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át.

#### 9.1.2. Az előfizetői szerződések megszüntetése

Az előfizetői szerződés az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően mondható fel.

##### 9.1.2.1. Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondási idő a kézhezvételtől, tudomásszerzéstől kezdődik.

(2) Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott e-mail címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.

(3) Analóg vagy ISDN állomással rendelkező Előfizető felmondása esetén a Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti.

(4) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását, de ez nem érinti az Előfizető kötelezettségeit a Szolgáltató tulajdonú eszközök visszaszolgáltatása vagy kártérítés megfizetésére vonatkozóan.

(5) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

##### 9.1.2.2. Felmondás a Szolgáltató részéről

(1) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – az Eht.-ban meghatározott kivételekkel – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(3) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési úton is teljesítheti, ha maradó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

(4) A felmondásnak tartalmaznia kell

a.) a felmondás indokát,

b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint

c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

(5) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(6) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető helyhez kötött telefonállomását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

(7) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

### **9.1.2.3. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén**

(1) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

(2) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve
- b.) havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy
- c.) ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a.) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b.) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c.) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d.) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(2) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

(3) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be, és

- a.) a 9.1.2.3. és 9.1.2.4. pontokban írott feltételek teljesültek, valamint
- b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

### **9.1.3. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai**

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

(2) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

(3) A határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésében írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról.



(4) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártáig, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Az igénybe vett kedvezmények meghatározásának a módját a 9.1.3.2. pont tartalmazza.

### 9.1.3.1. Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártáig rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

- a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha
- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy
  - a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.

b.) Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi.

c.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejártáig előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdés b)-c) pontjaiban írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 9.1.3.2. pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 9.1.1 (3) bekezdés szerinti - 2011. december 01. napja előtt megkötött - Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 9.1.3.2. pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,  
 b) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

(7) Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

### 9.1.3.2. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

$$\text{A kötbér mértéke} = (\text{Díjszabás szerinti havidíj} - \text{Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj} + \text{Invitel kedvezmény} + \text{Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye} + \text{Eszközkedvezmény}) * \text{Eltelt kedvezményes időszak} + \text{Elengedett egyszeri díjak}$$

**(2) A képlet elemeinek definiálása:**

- a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (2. számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
- b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
- c.) Invitel kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíthető képest nyújtott további egyedi kedvezmény.
- d.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- e.) Eszközkezdmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
- f.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
- g.) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

**9.1.4. A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés felmondásának speciális szabályai**

(1) A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idő alkalmazásával felmondani, amennyiben a Szolgáltató és a vele együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. közötti együttműködési szerződés bármely okból megszűnik és a Telenor Magyarország Zrt. a továbbiakban nem biztosítja a Mobil Internet Szolgáltatáshoz a szükséges mobil hálózatot a Szolgáltató részére.

(2) Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az Előfizető a szerződéskötéstől a felmondásig járó időarányos havi díjat, valamint forgalomarányos díjat köteles megfizetni.

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

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

**9.2.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása**

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja,
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

(2) Az (1) bekezdés d) pontja alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

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

(3) A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést az (1) bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

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

(5) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz.

(6) A határozatlan idejű előfizetői szerződések esetében az (1) bekezdés c.) pontja tekintetében a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változásnak minősül 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.

(7) Abban az esetben, ha a KSH által közzétett, a tárgyévet megelőző évre vonatkozó éves fogyasztói árindex (infláció) mértéke nagyobb mint nulla, úgy a Szolgáltató jogosult a tárgyévben a szolgáltatások díjainak legfeljebb egyszeri módosítására legfeljebb az előző évi infláció mértékével határozatlan idejű szerződések esetén.

(8) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató a jelen bekezdésben írt értesítési kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

- a.) általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél vagy számlaértesítő elektronikus levél mellékletében (ideértve a számla „közlemények” rovatát is) értesíti az Előfizetőt,
- b.) amennyiben a Szolgáltató – az egyes szolgáltatások jellegéből adódóan – nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:
  - (i) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,
  - (ii) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
  - (iii) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással, vagy
  - (iv) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal eladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(9) A 9.2.1. pont (8) bekezdés (i)-(iii) pontjaiban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a.) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- b.) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a 9.2.1 pont (8) bekezdés (iv) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

(10) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. A Szolgáltató eljárása során ettől az Előfizető számára előnyös módon eltérhet.

(11) Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(12) A Szolgáltató nem köteles az (5) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(13) Az (5) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- b.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- d.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,

- f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
- g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(14) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(15) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(16) A fenti (15) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

(17) A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

### **9.2.2. Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítása**

(1) Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – a vonatkozó hírközlési jogszabályokban meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

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

(3) Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144.§ (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

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

### **9.3.1. Az áthelyezés**

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén belül ellátási területen van, valamint az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

(2) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a.) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezéséig számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b.) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

d.) az áthelyezési igényt – a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtarozás miatt elutasítja.

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

(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

a.) az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és

b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében az eredeti hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.

(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására

(6) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramkörti szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 50 %-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(7) Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.

(8) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

### 9.3.2. Az átírás

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:

a.) a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,

b.) amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(7) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtarozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(8) Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelével, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre díjmentesen. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési eseként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti.

A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik,

hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.

(9) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírási szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

(10) Az átírási teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(11) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

(12) Amennyiben az Előfizető az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg díjcsomag- és/vagy szolgáltatáscsomag-váltást is kezdeményez, mely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a díjcsomag- és/vagy szolgáltatáscsomag-váltást hajtja végre. Az átírási kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak a csomagváltási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

(13) Átírás esetén, tekintve, hogy az átírást kérő új előfizetőnek minősül, a Lezárt díjcsomagok között szereplő, nem értékesített díjcsomag nem írható át az új előfizetőre. A Szolgáltató által értékesített, nem lezárt díjcsomagok valamelyikére történő előfizetéssel végrehajtható az átírás.

### **9.3.3. Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása**

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások (programcsomagok) módosítását az ÁSZF-ben az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy, a módosított szolgáltatást a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

### **9.3.4. A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása**

(1) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával - és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(2) Az Egyedi előfizetői szerződés (1) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 9.1.3.1. pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
- az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,
- Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, de az eredeti (meghosszabbított) Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyszeri díjak felszámítására csak abban az esetben kerül sor, ha a megszüntetésre az eredeti szerződés szerinti eredeti szerződéses időszak alatt kerül sor.

### **9.3.5. KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás**

(1) Az ÁSZF 2.1.2 pontja szerinti, üzleti Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező KKV-k kezdeményezhetik a szolgáltatónál szerződésük – az ÁSZF által aktuálisan kínált, igénybe vehető csomagok közül a választásuk szerinti - egyéni Egyedi előfizetői szerződésre történő módosítását.

(2) Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának megfelelően a szerződésmódosítás a szerződés határozott időtartamának (hűségidőszak) lejártá előtt történik, úgy a Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetővel szemben az üzleti Egyedi előfizetői szerződésben - az annak az Előfizető általi idő előtti megszüntetése esetére - előírt rendelkezéseket alkalmazni, különösen a kötbér megfizetése tekintetében.

### **9.3.6. A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai**

(1) Az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül.

(2) Az Előfizető szerződésmódosítás keretében jogosult Tarifacsomag-váltásra és/vagy SIM-kártya cserére/pótlásra a jelen ÁSZF 2.sz. mellékletében foglalt díjakon.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

(1) A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak –különös tekintettel az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényre - megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése szerint kezeli. Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése a Szolgáltatóra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

#### **10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk**

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 10.2.2 pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

a) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;

b) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

(3) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Az adatkezelés minden esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés illetve adatfeldolgozás a táblázat szerinti előfizetői adatokra terjed ki.

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény d) Az előfizető hozzájárulása	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozatáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény d) Az előfizető hozzájárulása	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozatáig
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év



Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Előfizető hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a) pont, 157. § (2) bekezdés a) pont és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet, valamint az előfizető hozzájárulása. Egy adat megadása kötelező. Mobil Internet Szolgáltatás esetén vagy eszköz megrendelése esetén telefonszám megadása kötelező.	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), illetve az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma, valamint elérhetőségei	Az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Kapcsolattartó hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Az előfizetői állomás típusa, jellege, száma vagy egyéb azonosítója	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) b)-c) pont bekezdés b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a)-b) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) d) bekezdés b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés h) pont b) Eht. 157. § (10) bekezdés	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés i) pont b) Eht. 157. § (10) bekezdés	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés j) pont b) 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a)-b) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) c) A szerződés megszűnését követő 8 év

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés k) pont b) 157. § (10) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető fent említett, illetve további személyes adatai	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység, üzleti ajánlatok kidolgozása	Az érintett hozzájárulása az Eht. 157. § (4) bekezdés és 160-161. §-a alapján	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
helyhez kötött telefon-szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés e) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év

internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
Internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak a Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám)	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés j) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
A hívást kezdeményező Előfizető előfizetői száma, a hívott Előfizető előfizetői száma, a hívás kezdetének ideje, a tartásidő, az Előfizető neve, az Előfizető címe, székhelye, a számlázási név, a számlázási cím	A közvetítőválasztás biztosítása	277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet 10. § (5) bekezdés	Egyszeri adattovábbítás
Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, az Előfizető telefonszáma, továbbá, ha az előfizetőnek díjtartozása van, ennek ténye	A közvetítőválasztás biztosítása	73/2004. Korm. rendelet 7. § (Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató a közvetítő szolgáltató igénye esetén továbbítsa a jelen pont szerinti adatokat a választott közvetítő szolgáltató részére.	Egyszeri adattovábbítás

<p>A számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat:</p> <p>a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,</p> <p>b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.</p>		<p>2/2012. (II. 24.) NMHH rendelet 5. §</p>	<p>Egyszeri azonosítás</p>
<p>Távollévők között telefonon szerződéskötés, igénybejelentés hangfelvétele</p>	<p>A hangfelvétel készítésének célja a telefonbeszélgetés megtörténtének, szerződés vagy igénybejelentés létrejöttének és tartalmának igazolása</p>	<p>Az érintett hozzájárulása</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 évig (elévülés)</p>
<p>A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele</p>	<p>a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése</p>	<p>a) Eht. 141. § (1) bekezdés és 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 9. § (6) bekezdés b) 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. § (1) bekezdés és 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdés</p>	<p>a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 éves elévülési időtartam végéig. b) 2 év</p>
<p>Előfizető panaszról felvett jegyzőkönyve és a válasz</p>	<p>Hatósági adatszolgáltatás</p>	<p>1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdés</p>	<p>5 év</p>

### 10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

- a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
- b.) az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
- c.) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- d.) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

(2) 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 jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető

azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(3) Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:

- a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel,

illetőleg amennyiben

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

(4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállományt az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők kizárólag az (2) bekezdés szerinti célból.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

- a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (2) bekezdés szerinti célra,
- b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(8) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozóknak minősül.

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

(10) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.

(11) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

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

(12) 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 a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

(13) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(14) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

(15) Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatóak a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére telefonkönyvkiadás céljára.

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

### **10.2.1. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei**

- (1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:
- a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
  - b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
  - c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. A szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az Előfizető

- tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
- kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

(6) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

(7) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:

dr. Móricz Ildikó

Cím: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

Telefon: 1/801-1388

Fax: 1/801-1353

E-mail: moriczi@invitel.co.hu

### **10.2.2. Adatbiztonság**

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

(5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében



az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

## 11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

(különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

### 11.1. Általános rendelkezések

(1) Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

(2) Az Előfizető 2011. november 01. napja előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató érvényesnek és megadottnak tekinti.

### 11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, akkor Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa kért módosítás a következő telefonkönyvben kerül érvényesítésre.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (11.4.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igényléséhez (11.5.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap

	szerződéskötés esetén: egyéni előfizető telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	
Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban	A Szolgáltató az ÁSZF közvetítőválasztásról szóló fejezete szerint jár el	A Szolgáltató az ÁSZF közvetítőválasztásról szóló fejezete szerint jár el
Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban	A Szolgáltató a Telefon ÁSZF közvetítőválasztásról szóló 13. fejezete szerint jár el	A Szolgáltató a Telefon ÁSZF közvetítőválasztásról szóló 13. fejezete szerint jár el
Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap

### 11.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

(1) A Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni, valamint elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni. A nyomtatott névjegyzéket általa meghatározott területi bontásban jogosult kiadni úgy, hogy egy kötetnek legalább egy földrajzi számozási terület előfizetőinek adatait kell tartalmaznia. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek

(2) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(3) Az előfizető számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:

- kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- az előfizetői névjegyzékekben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékekben.

(4) A Szolgáltató a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az Előfizető által az előfizetői szerződésben feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

- nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
- részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
- rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
- titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

(5) Amennyiben az előfizető az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető helyhez kötött telefonállomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

(6) Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserével kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi

nyilvános számot – az átminősítés időpontja után - a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

(7) Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

(8) Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy helyhez kötött telefonállomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.

(9) A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

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

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

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

(13) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni és hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani.

(14) A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

(15) Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díj szabásban meghatározott díjat kell fizetni.

#### **11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra**

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerzés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

#### **11.5. Előfizetői hívásadatok**

(1) Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

(2) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező)

a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.

(3) A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

(4) A Szolgáltató a kimutatást csak az Előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. Az előfizető meghatalmazását, illetve hozzájárulását teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni.

(5) A hívásrészletező nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

(6) A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

(7) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

(8) A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

a.) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,

b.) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),

c.) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

(9) A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni.

## 11.6. A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről

(1) Az ÁSZF 2.1.2 pont (6) bekezdése szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását.

(2) A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

a.) a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviselőjében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselő jogcímét,

b.) meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,

c.) annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,

d.) annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,

d.) cégszerű aláírást,

e.) dátumot.

(3) A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

a.) 30 napnál nem régebbi cégkivonat,

b.) ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,

c.) a megelőző gazdasági év mérlege,

d.) aláírási címpéldány,

e.) meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A melléletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyennel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

(4) A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

## **12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

(1) Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b.) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c.) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- d.) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a

ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozással, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozással, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozással szüntethetik meg a felek.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

(2) Megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése a Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

#### **12.1.2. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések**

(1) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a helyhez kötött telefonállomás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (1) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

(3) A ráutaló magatartás útján igénybe vett hívásonkénti közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnik, amennyiben az e körbe tartozó díjcsomagok esetében az Előfizető 60 napon keresztül egyetlen hívást sem kezdeményez a szolgáltatóválasztó, négyjegyű előtétellel.

### **12.2. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén**

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Az előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket és azok tartozékait hiánytalanul visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Ha az Invitel szerelője a szerződés megszűnését követően 15 napon belül nem kísérli meg az eszközök leszerelését, akkor az Előfizetőnek kell hiánytalanul visszajuttatnia az eszközöket a Szolgáltató részére 30 napon belül. Előfizető az eszközt vagy eszközöket a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén, postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére is megküldheti. A Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását. Az eszközöket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel veszi át. Az átvételi elismervény 1 évig megőrizendő. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök és azok tartozékai illetve berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díja(ka)t kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(5) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, IPTV szolgáltatás, FTTH alapú optikai hozzáférés, Wimax és Wnet mikrohullámú telefon és internet szolgáltatások esetén.

(6) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(7) Az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt abban az esetben szűnik meg, ha a halál tényét hitelt érdemlően igazolták a Szolgáltató előtt. A megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

(8) A Szolgáltató a megszűnt előfizetői szerződéshez rendelt előfizetői hívószámot (telefonszámot) a jogviszony megszűnését követő 3 (három) hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

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

A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályairól az 1. sz. melléklet rendelkezik.

### **14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### **14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

(1) Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni. Előfizető különösen köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

#### **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

(1) Az Előfizető köteles a Szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.

(2) Mivel az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarosűrésére,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(3) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(4) A Mobil Internet Szolgáltatás esetén fenti esetekben a Szolgáltató jogosult bármely adathívást megszakítani.

(5) Az internet-szolgáltatás a fájlcsere, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

(6) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja az internet-szolgáltatást, hogy ezzel:

- a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
- b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
- c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

#### **14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

(1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.

(2) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Az állomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

(3) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

#### **14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), a gazdasági társaság előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben gazdasági társaság előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

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

Az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározását az 1. sz. melléklet tartalmazza.