

Az INVITEL Távközlési Zrt.
(i) telefonszolgáltatásainak (Telefon), (ii) internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásainak (Internet), valamint (iii) az Internet Protokollon keresztül nyújtott szolgáltatásainak (IPTV) szabályait tartalmazó
Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF)
EGYSÉGES KIVONATA

1.) A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

Telefon ÁSZF: 1.1., 1.3. pont	Internet ÁSZF: 1.1., 1.3. pont	IPTV ÁSZF: 1.1., 1.3. pont
A Szolgáltató cégneve: Invitel Távközlési Zrt. A Szolgáltató székhelye: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10. Telefonos ügyfélszolgálat: Telefonszám: 1443 (lakossági ügyfelek számára) Elérhetőség: Hétfő – Péntek: 08.00 – 20.00 Szombat: 08.00 – 13.00	A Szolgáltató rövidített neve: Invitel Zrt. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.invitel.hu Telefonszám: 1444 (üzleti ügyfelek számára) Elérhetőség: Hétfő – Péntek: 08.00 – 18.00	

Telefonos információ és értékesítés:

Telefonszám: 1288

Elérhetőség: Hétfő - Péntek: 08.00 -20.00 és Szombat: 08.00 – 13.00

A 1443 és 1444 hívószámok vezetékes telefonról díjmentesen, mobil telefonról kék szám hívás díjáért hívhatóak; a 1288 hívószám bármely vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 2101 Gödöllő, Pf. 407.

A Szolgáltató Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Pontjainak (Ügyfélszolgálati Irodáinak) címe és nyitvatartási ideje (ÁSZF 4. melléklete):

6800 Hódmezővásárhely, Andrassy út 1. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 8:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00	6600 Szentek, Kossuth u. 3. Nyitva tartás: Hétfő: 08:30-18:00, Kedd: 08:30-16:00	8200 Veszprém, Kossuth u. 3. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
2500 Esztergom, Petőfi Sándor u. 31. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 8:30-17:00 Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00	5100 Jászberény, Alsócsinsapart u. 2. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00	2600 Vác, Széchenyi u. 34. (Dunakanyar Áruház) Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
6720 Szeged, Vörösmarty u. 7. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00	2100 Gödöllő, Dózsa György út 1-3. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00	2400 Dunaújváros, Dózsa György út 3. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
2310 Szigetszentmiklós, Szent Miklós útja 1. (Centrál Üzletház) Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00	3060 Pásztó, Fő u. 54. Nyitva tartás: Hétfő: 08:30-18:00; Szerda: 08:30-16:00	3100 Salgótarján, Rákóczi u. 21. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
9600 Sárvár, Batthyány u. 17. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 8:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00	9500 Celldömölk, Sági u. 3/a. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00	5900 Orosháza, Kazinczy u. 1. Nyitva tartás: Hétfő: 08:30-18:00, Kedd: 08:30-16:00
8500 Pápa, Kossuth L. u. 9. Nyitva tartás: Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00	5600 Békéscsaba, Andrassy u. 37-43. (Csaba Center) Nyitva tartás: Hétfő – Péntek: 09:00-18:00; Szombat: 09:00-14:00	5600 Békéscsaba, Szent István tér 1. Nyitva tartás: Hétfő – Péntek: 08:30-16:00;

Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az Előfizetők az Ügyfélszolgálati Irodákat és pénztárakat nyitvatartási időn belül kereshetik fel. Ebédidő a pénztárban hétköznaponként: 12:00-12:30.

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) éves frissítéssel az Ügyfélszolgálati Irodán nyomtatott formában megtalálhatók, valamint az Invitel Zrt. Internetes honlapján bármikor megtekinthetők és onnan letölthetők.

2.) Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Telefon ÁSZF: ÁSZF 10. 2. pont	Internet ÁSZF: ÁSZF 10. 2. pont	IPTV ÁSZF: ÁSZF 10. 2. pont
--------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy az

- előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
- Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(2) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti a kivizsgálás befejezésétől számított 30 napon belül.

(3) 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.

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

(5) 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.

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

(7) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges 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 adatkeres jogalapjáról és céljáról.

(8) 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 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve bírósághoz fordulhatnak.

2.2. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei (ÁSZF 6. melléklete)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (honlap: www.nhh.hu):	Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: 1/457-7100 Telefax: 1/356-5520 E-mail cím: info@nmhh.hu	Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75. Telefon: 1/457-7141 Telefax: 1/457-7105 E-mail cím: hfk@nmhh.hu

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei és telefonszámjai:

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 106. Telefon: (06 1) 468 06 73	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	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. (06 99) 518 500	Cím: 6794 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (06 62) 568 300
--	---	--

Ügyfélfogadási idő: hétfőn és pénteken: 8.00- 12.00, szerdán: 13.00-16.00; az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje: hétfőtől csütörtökig 8.00 – 18.30, péntekenként 8.00 – 14.00 óráig.

2. 3. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és elérhetőségei

Az ÁSZF 6. mellékletében találhatóak, illetve a www.nfh.hu honlapon érhetőek el.

3.) Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján

3.1. Adatkezelés

3.1.1. Adatvédelmi tájékoztató

Telefon ÁSZF: 13. 1. 1 pont	Internet ÁSZF: 13. 1. 1 pont	IPTV ÁSZF: 13. 1. 1 pont
-----------------------------	------------------------------	--------------------------

A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója az ÁSZF 5. sz. melléklete, mely részletezi az adatkezelés szabályait, a Szolgáltató által kezelt adatok körét, azok felhasználásának és átadásának kereteit. Az Adatvédelmi Tájékoztató a Szolgáltató internetes oldaláról letölthető, illetve megtekinthető az Ügyfélszolgálati Irodákban.

3.1.2. Általános rendelkezések

Telefon ÁSZF: 13. 1. 2. pont	Internet ÁSZF: 13. 1. 2. pont	IPTV ÁSZF: 10. 1. 2. pont
------------------------------	-------------------------------	---------------------------

A Szolgáltató az Előfizető adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 129.§. (6) e) pontja alapján az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

- az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a Szolgáltató,
- az Előfizető adatait felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
- a hívószámkieljesítés és hívásátírányítás esetén kéri-e a hívószámának megjelenítését.

3.2. Adatvédelem

Telefon ÁSZF: 13. 2. pont	Internet ÁSZF: 13. 2. pont	IPTV ÁSZF: 13. 2. pont
---------------------------	----------------------------	------------------------

(1) A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv. és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban részletezettel kezel az Előfizető személyes adatait.

(2) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségei az Adatvédelmi Tájékoztatóban megtalálhatóak.

3.3. Adatszolgáltatás

Telefon ÁSZF: 13. 3. pont	Internet ÁSZF: 13. 3. pont	IPTV ÁSZF: 13. 3. pont
---------------------------	----------------------------	------------------------

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét, a megőrzésük határidejét Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza.

4.) Utalás arra, hogy az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol találhatóak az általános szerződési feltételekben

Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak értelmezését az ÁSZF Törzsszövegének 14.1 pontja tartalmazza

Az előfizetői alap- és kiegészítő szolgáltatások meghatározását az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

A díjszabást az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza, az alábbi bontásban:

Telefon ÁSZF: 2.1. sz. melléklet: Szolgáltatások díjai 2.2. sz. melléklet: Választható díjszabások 2.3. sz. melléklet: Lezárt díjszabások 2.4. sz. melléklet: Választható szolgáltatásdíjszabások	Internet ÁSZF: 2.1. sz. melléklet: Választható díjszabások 2.2. sz. melléklet: Lezárt díjszabások 2.3. sz. melléklet: Választható szolgáltatásdíjszabások IPTV ÁSZF: 2.1. sz. melléklet: Díjszabás és Választható díjszabások 2.2. sz. melléklet: Díjszabás és Választható szolgáltatásdíjszabások
--	--

A szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek leírását az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

5.) A számlázás módja

5.1. A számla tartalma

Telefon ÁSZF: 14. 2. 1. pont, 2.6 pont	Internet ÁSZF: 14. 2. 1. pont, 2.5 pont	IPTV ÁSZF: 14. 2. 1. pont, illetve a Kivonat (3) bek. tekintetében: 14.1 pont
--	---	---

(1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a

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

elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

Megjegyzés: az Internet ÁSZF esetében a díjak feltüntetése csupán szolgáltatásonkénti bontásban történik.

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

Megjegyzés: az Internet ÁSZF esetében a számlában csupán a díjazási időszakokat és a kedvezményeket kell feltüntetni.

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

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

5.2. A számla megküldése

Telefon ÁSZF: 14. 2. 2. pont	Internet ÁSZF: 14. 2. 2. pont	IPTV ÁSZF: 14. 2. 2. pont
------------------------------	-------------------------------	---------------------------

(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 hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 5. 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 400,- 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 400,- 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 határon 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 (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

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

5.3. A számla összegének kiegyenlítése

Telefon ÁSZF: 14. 2. 3. pont	Internet ÁSZF: 14. 2. 3. pont	IPTV ÁSZF: 14. 2. 3. pont
------------------------------	-------------------------------	---------------------------

(1) A számla összegét az azon feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell befizetni.

(2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételevel történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(3) Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

(4) Számlamásolat kiállításáért az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie

(5) Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkori ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként 70,- Ft/db

alapdíjlemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjlemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízással minimális díja 100,- Ft/db+ÁFA.

6.) A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása

6.1. Hibabejelentés, hibaelhárítás

Telefon ÁSZF: 9. pont	Internet ÁSZF: 9. pont	IPTV ÁSZF: 9. pont
-----------------------	------------------------	--------------------

- (1) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
 - a Szolgáltató technikai ügyeletén (amely a 1445 telefonszámon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékös telefonról díjmentesen, mobil hálózatból kékszám hívás tarifáért hívható),
 - levélben, vagy
 - az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon jelezheti.
- (2) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. E nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
 - az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
 - a hibajelenség leírását,
 - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
 - a hiba okát,
 - a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
 - az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- (3) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.
- (4) A hibabejelentő munkatársa a távbeszélőn érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentést iktatószámát. Az Ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.
- (5) A Szolgáltató az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy által bejelentett hibákat beazonosítja és kijavítja, illetve intézkedéséről értesíti az Előfizetőt.
- (6) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
 - a hiba kijavítását megkezdte,
 - a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

Az a.) és b.) esetben az értesítés megadható távbeszélő visszahívással is.

(7) A kijavítás időtartamára vonatkozó követelményeket az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza. A Telefon ÁSZF hatálya alá tartozó, a 2.5. pont szerinti egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében a hibaelhárítási határidő 72 óra, a Telefon ÁSZF hatálya alá tartozó egyéb, nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások tekintetében 108 óra. Az Internet és IPTV ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások esetén a hibaelhárítási határidő 108 óra.

(8) Ha a Szolgáltató képviselője az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, a helyszínen hagyott értesítéssel tájékoztatja az Előfizetőt a kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem járul. A hiba kijavítására a (2) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felelős az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott károkért. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, a Szolgáltató az Előfizetővel kötött karbantartási szerződés alapján hárítja el a hibát.

6.2. Számlapanaszok elintézési rendje

Telefon ÁSZF: 10. 3. pont	Internet ÁSZF: 10. 3. pont	IPTV ÁSZF: 10. 3. pont
---------------------------	----------------------------	------------------------

- (1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az Ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. 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.
- (2) 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.
- (3) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.
- (4) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:
- nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
 - a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.
- (5) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint, a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.
- (6) 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.
- (7) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

7.) A szerződészegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke

7.1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése

Telefon ÁSZF: 11. 1. pont	Internet ÁSZF: 11. 1. pont	IPTV ÁSZF: 11. 1. pont
---------------------------	----------------------------	------------------------

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:
- Ha szolgáltatás-hozzáférési pontot az előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.
 - Ha az átírási a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
 - Az áthelyezési kérelem
 - 30 napon túli teljesítése, avagy
 - a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott időponthon túli teljesítése esetén.
 - Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.
- (2) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek fennállása esetén - figyelemmel az ÁSZF 3. számú mellékletében foglaltakra is - kötbér vagy díjcsökkentés illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy az Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet, vagy díjcsökkentést nyújt. Kötbér és díjcsökkentés ugyanazon szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése miatt egyidejűleg nem illeti meg az Előfizetőt.
- (3) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér, illetve díjcsökkentés nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára - az (4) bekezdésben írtakra is tekintettel - az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér, illetve díjcsökkentés mértékét meghaladja, azt kárigénye érvényesítése érdekében 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 10.2 pont (6) bekezdésében írtak irányadók.
- (4) 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.
- (5) 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.

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

7.2. A Szolgáltatót késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér

7.2.1. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Telefon ÁSZF: 11. 2. 1. pont	Internet ÁSZF: 11. 2. 1. pont	IPTV ÁSZF: 11. 2. 1. pont
------------------------------	-------------------------------	---------------------------

(1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizető számára, amennyiben az átíráshoz szükséges, a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követő 15 napon belül az átírást nem teljesíti.

(2) A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF Díjmellékletében meghatározott - díjának egyharmada.

(3) A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

7.2.2. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Telefon ÁSZF: 11. 2. 2. pont	Internet ÁSZF: 11. 2. 2. pont	IPTV ÁSZF: 11. 2. 2. pont
------------------------------	-------------------------------	---------------------------

(1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az áthelyezést kérő Előfizető számára, amennyiben

- az áthelyezési kérelmét annak a Szolgáltatóhoz történő benyújtását követő 30 napon túl teljesíti, avagy
- a kérelem 30 napon belüli végrehajtása műszaki feltételeinek hiányában az e tényt tartalmazó, valamint a várható teljesítési időpont év, negyedév pontosságú megjelölését tartalmazó, 15 napon belül megküldött értesítésben meghatározott teljesítési időpontot (a megadott negyedév utolsó napját) a létesítés során túllépi.

A megadott teljesítési időpontot a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel módosíthatja.

(2) A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha

- az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta a megadott határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit,
- a megadott teljesítési időpontban a Szolgáltatónak szerződéskötési kötelezettsége az Előfizetővel szemben már nem állt fenn.

(3) A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF Díjmellékletében meghatározott - díjának egyharmada.

(4) A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

7.3. A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjszökkentési kötelezettség

7.3.1. Hibás teljesítés* esetén fizetendő kötbér

Telefon ÁSZF: 11. 3. 1. pont	Internet ÁSZF: 11. 3. 1. pont	IPTV ÁSZF: 11. 3. 1. pont
------------------------------	-------------------------------	---------------------------

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni abban az esetben, ha a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időtartamot túllépi.

(2) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időtartam alatt elhárította,
- a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- 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,
- a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát 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,
- a javítás elhalasztását az Előfizető kérte.

(3) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az egyedi előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

(4) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

7.3.2. Hibás teljesítés* esetén nyújtandó díjszökkentés

Telefon ÁSZF: 11. 3. 2. pont	Internet ÁSZF: 11.3. 2. pont	IPTV ÁSZF: 11. 3.2. pont
------------------------------	------------------------------	--------------------------

(1) Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig) nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt bármilyen igazolható módon tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett, a hiba elhárításáig díjszökkentést nyújt.

(2) Az (1) bekezdésben írt díjszökkentés mértéke, amennyiben a hozzáférési pont korlátozottan használható:

- havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a,
- havidíj hiányában az utolsó 6 hónapban - vagy ennél rövidebb szolgáltatási időszak esetén a teljes időszakban – kiszámlázott díj egy havi (30 napi) átlagának 15%-a.

(3) Az (1) bekezdésben írt díjszökkentés mértéke, amennyiben az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a havidíj 100%-a.

(4) Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt díjszökkentés nyújtásáról értesíti, a díjszökkentés az Előfizetőt minden, a díjszökkentéssel - akár egyetlen napig - érintett hónap teljes havidíjára vagy havidíj hiányában annak a (2) bekezdés második alpontja szerinti díjatlagra megilleti. A (3) bekezdésben írt eset kivételével a díjszökkentés mértéke az érintett szolgáltatás havidíjának 15%-át akkor sem haladhatja meg, ha Előfizető ugyanazon hónapban ugyanazon szolgáltatással kapcsolatban több hibát jelentett be és azokra egyenként díjszökkentésre lenne jogosult.

*A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha neki felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy a hiba egyáltalán nem vehető igénybe.

7.4. A kötbér megállapítása és kifizetése

Telefon ÁSZF: 11. 4. pont	Internet ÁSZF: 11. 4. pont	IPTV ÁSZF: 11. 4. pont
---------------------------	----------------------------	------------------------

(1) A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségét, - ha annak az ÁSZF-ben írt feltételei fennállnak - az Előfizető erre irányuló nyilatkozata nélkül megállapítja, és kötbérfizetési kötelezettségét elsődlegesen jóváírással, ha pedig ennek feltételei nem állnak fenn, kifizetéssel teljesíti.

(2) A jóváírás átírás és áthelyezés esetén az ezek díját tartalmazó számlán történik, egyébként pedig

- Előfizető havi díjfizetési kötelezettségének fennállása esetén a kötbérfizetési kötelezettség megállapítását követő havi elszámolások alkalmával jóváírással,
- ilyen kötelezettség hiányában, vagy ha az a számlaösszeg miatt nem lehetséges, vagy amennyiben azt az Előfizető kifejezett írásbeli nyilatkozatával kéri, úgy a kötbér egy összegben történő megfizetésével.

7.5. A díjvisszatérítés rendje a szünetelés alatt

Telefon ÁSZF: 6. 5. pont	Internet ÁSZF: 6. 5. pont	IPTV ÁSZF: 6. 5. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

(1) Előfizető kérelmére történő szünetelés esetén és annak időtartamára Előfizető az ÁSZF mellékletében meghatározott – a vonal kategóriájának, illetve a szünetelés fajtájának megfelelő - havi szünetelési díjat köteles fizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

- A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. Az ÁSZF 6.3. pont (4) bekezdése szerinti rendszeres karbantartás esetén az Előfizetőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel a 6.3. pont (6) bekezdésében foglaltakra is –nem illeti meg.
- Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, a Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége az alábbiak szerinti alakul: a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszűntetésére minden tőle elvárható megtett.
- Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

3) Közérdekből történő szünetelés esetén az Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

8.) A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átirás szabályai

8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásainak megfelelően jogosult az ÁSZF módosítására.

8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása

Telefon ÁSZF: 5. 2. pont	Internet ÁSZF: 5. 2. pont	IPTV ÁSZF: 5. 2. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

8.2.1. Az áthelyezés

- (1) Áthelyezés: ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató - földrajzi szolgáltatási területén belül - az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az ÁSZF-ben megadott illetékességi területén belül az Előfizető által kért helyen biztosítja.
- (2) 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.
- (3) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni, az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.
- (4) 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 is.
- (5) Ha Előfizető áthelyezést kér, a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott szolgáltatási területéhez tartozó földrajzi számozású területeken az Előfizető által megjelölt helyen köteles a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét biztosítani, a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül. A Szolgáltató jogosult az áthelyezés teljesítését megtagadni, ha az állomást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Megjegyzés: az IPTV ÁSZF esetében e bekezdés első mondatát nem alkalmazható.

- (6) Ha a Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérésének a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, köteles az Előfizetőt a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül értesíteni a teljesítés várható időpontjáról év, annak naptári negyedév pontosságú megjelölésével. Az Előfizető döntése alapján a Szolgáltató a kérelmet vagy áthelyezési igényként nyilvántartásba veszi, vagy a jogviszonyt megszünteti. Nyilvántartásba vétel esetén az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Megszüntetés esetén a már megfizetett beruházási hozzájárulást és belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.
- (7) Ha az Előfizető a Szolgáltató ellátási területén 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.

Megjegyzés: az Internet és az IPTV ÁSZF ezen (7) bekezdést nem tartalmazza.

- (8) Alkalmi állomás áthelyezése esetén minden esetben szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség szedhető.

8.2.2. Az átirás

- (1) Átirás: ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.
- (2) Nem minősül átirásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás. (Nem minősül átirásnak a természetes személynek az előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása.)
- (3) Az átirás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.
- (4) Átirásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átirás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megszűnéséről a volt Előfizetőnek és az átirást kérőnek kell megállapodnia.
- (5) Az átirás időpontját, az átirást kérő felek az átirási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átirás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani.
- (6) Az átirás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átirási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.
- (7) Amennyiben az átirással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (6) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

8.2.3. A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai:

- a) az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül,
- b) az Előfizető Szerződés módosítás keretében jogosult Mobil Internet Tarifacsomag-váltásra és/vagy SIM-kártya cserére/pótlásra, az ÁSZF 2.1. sz. „Szolgáltatások díjai” mellékletében foglalt díjakon.

8.3. Az Előfizető által igénybevert szolgáltatások körének változtatása

Telefon ÁSZF: 5. 3. pont	Internet ÁSZF: 5. 3. pont	IPTV ÁSZF: 5. 3. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

- (1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását a szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy 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 időpontjára tekintet nélkül teljes hónapra ki kell fizetni. 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 függetlenül, az igénybevétellel érintett teljes hónapra kell megfizetni.
- (4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtartozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

8.4. Kapcsolási szám és annak megváltoztatása

Telefon ÁSZF: 5. 4. pont	Internet ÁSZF: -	IPTV ÁSZF: -
--------------------------	------------------	--------------

- (1) Az előfizetői hozzáférési pontok azonosítóját (az Előfizető hívószámát) a Szolgáltató (számhasználó) a számára kijelölt azonosítókból határozza meg. A kijelölt számtartományba tartozó számra vonatkozóan az előfizető tulajdonjogot nem szerez.
- (2) Az Előfizető hívószámát a Szolgáltató az alábbi esetekben változathatja meg:
 - a.) ha ebben a felek megállapodtak,
 - b.) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé, vagy
 - c.) a hívószám-változtatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hírközlési hatóság igazolta.
- (3) A Szolgáltató a (2) bekezdés b.) és c.) pontjában meghatározott esetekben köteles az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, és a számváltozás következtében gyakorolható jogairól tájékoztatni. Az Előfizető e joga keretében igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámán az új hívószámról a Szolgáltató 60 napig – a szolgáltató által meghatározott szövegmintákból az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. A Szolgáltató a (2) bekezdés b.) és c.) pontjába tartozó esetekben a tájékoztatást díjmentesen biztosítja. E feltételek betartása esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek a számváltozásból eredő kárért anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (4) A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig. A Szolgáltató a (2) bekezdés b.) és c.) pontjába tartozó esetekben a tájékoztatást díjmentesen biztosítja. E feltételek betartása esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek a számváltozásból eredő kárért anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (5) A Szolgáltató a kapcsolási számot az Előfizető kérelmére is megváltoztathatja, ha annak műszaki akadálya nincs. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni. Az Előfizető által kért számcsereért a Díjszabásban megállapított díjat kell fizetni.
- (6) A Szolgáltató a számváltozásról a tudakozó 15 napon belül értesíti, és a számváltozást a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti. A Szolgáltató a megváltozott kapcsolási számot más előfizetőnek fél éven belül nem adja ki.

8.5. Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása

Telefon ÁSZF: 5. 1. pont (1)–(4) bekezdései	Internet ÁSZF: 5. 1. pont (1)–(4) bekezdései	IPTV ÁSZF: 5. 1. pont (1)–(4) bekezdései
---	--	--

- (1) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ben meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosíthatja.
- (2) A Szolgáltató általi egyoldalú módosítás – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a (3) bekezdésben írtakon kívül nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen:
 - a.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy
 - b.) a szolgáltatás minőségi célértékeirevonatkozó változtatás.

A szolgáltatás igénybevételének feltételeire vonatkozó módosításnak tekintendő az Eht-ban írt alábbi rendelkezésekre vonatkozó módosítás:

- a.) az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás tartalma,
- b.) a szolgáltatás szüneteltetése,
- c.) a szolgáltatás korlátozása,
- d.) az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése,
- e.) az előfizetői szolgáltatások teljesítésének minőségi követelményei,
- f.) az előfizetők tájékoztatása,
- g.) a tudakozó szolgáltatás,
- h.) a nemföldrajzi számok elérhetősége,
- i.) a számhordozhatóság biztosítása,
- j.) a személyes adatok kezelése.

A minőségi célértékekre vonatkozó lényeges módosításnak tekintendő az ÁSZF „Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek” elnevezésű mellékletében meghatározottak megváltoztatása.

(3) A Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben is, amennyiben az az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását eredményezi, azonban azt

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság, a versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata,
- e.) a Mobil Internet Szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató és a Telenor Magyarország Zrt. közötti együttműködési megállapodás módosítása

teszi szükségessé, vagy indokolja.

Megjegyzés: az e) pont a Telefon és IPTV ÁSZF- ben nem szerepel, kizárólag az Internet ÁSZF szövegének része.

(4) A fentiekben túl a Szolgáltató – a (6) - (8) bekezdésben írtak figyelembe vételével – egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú 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, vagy
- c.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:
 - (i) a piaci körülmények indokolta díjmelés vagy díjcsökkentés,
 - (ii) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
 - (iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
 - (iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
 - (v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése.

8.6. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása esetén az Előfizető megillető felmondás joga, az Előfizető tájékoztatásának módjai

Telefon ÁSZF: 5. 1. pont (5) –(13) bekezdései	Internet ÁSZF: 5. 1. pont (5) –(13) bekezdései	IPTV ÁSZF: 5. 1. pont (5) –(13) bekezdései
---	--	--

(5) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató e kötelezettségének az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján tehet eleget, mellyel egyidejűleg az értesített ügyfélszolgálatán is köteles közzétenni.

(6) A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítést követő 8 napon belül az Előfizető jogosult a határozatlan idejű Egyedi előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani.

(7) 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.

(8) Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető az előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(9) 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 általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződés módosítására hivatkozással a (6) és (7) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

(10) 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.

(11) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 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 szerződés módosítás 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.

(12) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 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.

(13) A fenti (12) bekezdésben kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés módosítás elfogadásának minősül.

9.) Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

9.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

Telefon ÁSZF: 7. 1. pont	Internet ÁSZF: 7. 1. pont	IPTV ÁSZF: 7. 1. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

- a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b.) az Előfizető a támogatott egyetemes előfizetői vagy IPTV szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c.) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt –de legalább 30 napos– határidő elteltét követően is fennáll.

(2) A Szolgáltató köteles az előző bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére 2 munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hirtel érdeklő módon tudomást szerez.

(3) 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) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjcsomagban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani: az igénybe vett havidíjas szolgáltatás havidíját az Előfizetőnek a korlátozás tartama alatt is meg kell fizetnie.

(4) 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 b. és c). pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

(5) Az (1) bekezdés b). és 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 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.

(6) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a hangszolgáltatáson túlmenően, egy szerződéssel ADSL Internet szolgáltatást, továbbá IPTV szolgáltatást is igénybe vesz, a hangszolgáltatás korlátozása esetén, a Szolgáltató az ADSL Internet szolgáltatást, míg a hangszolgáltatás vagy az ADSL internet szolgáltatás korlátozása esetén az IPTV szolgáltatást is korlátozni fogja.

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

- az Előfizető hívhatóságát,
- a segélykérő hívások továbbítását,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- a hibabejelentő elérhetőségét.

A fentiekben túl, amennyiben az Előfizető az IPTV szolgáltatást üzleti célokra használja, vagy azt nyilvánosság részére hozzáférhetővé teszi, illetőleg a vételezett műsorjelet harmadik személyek számára továbbítja, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez (pl. Műsorszolgáltató értesítése), úgy a Szolgáltató az IPTV szolgáltatást az (1) bekezdés b) pontja alapján korlátozni fogja.

9.2. A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

Telefon ÁSZF: 7. 2. pont	Internet ÁSZF: 7. 2. pont	IPTV ÁSZF: 7. 2. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

(1) A Szolgáltató a díjak térüléseinek biztosítása és kárenyhítés céljából, illetve az előfizetői érdekek védelmében is hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat, és informálja a Szolgáltató megfelelő szervezeti egységét arról, ha valamelyik hívószámról a korábbinál jóval nagyobb számú, avagy magasabb számlaértékű hívást kezdeményeznek. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

(2) Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri az ÁSZF 1. melléklet 1.1.5. (10) pontban 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.

Megjegyzés: az Internet ÁSZF törzsszövegében csupán a jelen (3) szerepel.

(3) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz –ide értve a Mobil Internet Szolgáltatást is - tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéréstlen 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) irányutatása alapján köteles a kéréstlen 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.

9.3. A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai

Telefon ÁSZF: -	Internet ÁSZF: 7. 3. pont	IPTV ÁSZF: -
-----------------	---------------------------	--------------

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz való hozzáférést a 7.1. pont (1) bekezdésében (ÁSZF kivonat 9.1. pontja) felsorolt esetekben jogosult korlátozni.

(2) 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 kéréstlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

(3) Az ÁSZF 2.5.3.4.1. pontjában foglaltak megszegése esetén a Szolgáltató jogosult lassítani az adatforgalmat, legfeljebb az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott, az elérhető technológia szerint megadott garantált célérték mértékéig. Az adatforgalom lassítása nem jelenti a letölthető adatmennyiség korlátozását, a lassítás a hálózat veszélyeztetésének befejeztével, de legkésőbb az adott számlázási ciklus lezárultával megszűnik.

(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, illetve ha a Szolgáltató hálózatát üzletszerű tevékenység folytatására használja anélkül, hogy a tevékenysége hívásvégződtetéssel járó hívásfelépítést eredményezne.

(5) Az Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak az ÁSZF 2.1. sz. „A Szolgáltatások díjai” mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralekötő tartozás megfizetése után 5 napon belül kerülhet sor, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

9.4. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

Telefon ÁSZF 6. 3. pont	Internet ÁSZF 6. 3. pont	IPTV ÁSZF 6. 3. pont
-------------------------	--------------------------	----------------------

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő, és hibaelhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató

- által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- hálózatának felújítása, cseréje során

állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés

- a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major)
- mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkákat 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. E munkákat minden kedden és csütörtökön a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és a Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás, illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésére. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatóat megtett.

Megjegyzés: Az Internet ÁSZF-ben esetében - figyelemmel arra, hogy a Mobil Internet Szolgáltatás mobil hálózatát a Telenor Magyarország Zrt biztosítja - a Szolgáltató a vele együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt által végzett GSM-rendszer rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése. A (4) bekezdés szabályait e körben azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a rendszeres karbantartási munkálatokat minden nap a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni.

Megjegyzés: Az IPTV ÁSZF esetében, amennyiben a Szolgáltató Társzolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtja a szolgáltatást, a Társzolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése.

9.5. Egyetemes távközlési szolgáltatás szünetelésének esetei

Telefon ÁSZF: 6. 1. pont	Internet ÁSZF: -	IPTV ÁSZF: -
--------------------------	------------------	--------------

(1) Egyetemes távközlési szolgáltatás csak

- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén,
- kizárólag a szolgáltatás szünetelésével elhárítható műszaki hiba, karbantartás esetén, melynek időtartama nem haladhatja meg a külön jogszabályban meghatározott mértéket,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon, illetve
- az Előfizető kérelmére szüneteltethető.

(2) Egyetemes távközlési szolgáltatás a fentiekben kívüli esetekben csak a miniszter előzetes írásbeli hozzájárulásával, és az érintett felhasználók időben történő, megfelelő tájékoztatása mellett szüneteltethető.

(3) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

9.6. Szünetelés közérdekből

Telefon ÁSZF: 6. 4. pont	Internet ÁSZF: 6. 4. pont	IPTV ÁSZF: 6. 4. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

9.7. Szünetelés az Előfizető kérelmére

Telefon ÁSZF: 6. 2. pont	Internet ÁSZF: 6. 2. pont	IPTV ÁSZF: 6. 2. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama legalább egy (1) hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb egy év. A szüneteltetés időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szünetelés meghosszabbítása) nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.

(2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(3) A szünetelés megrendelésekor – ha több szerződés fennállása miatt ez szükséges – az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak tisztázni kell, hogy a szüneteltetés mely egyedi előfizetői szerződésre, illetve mely szolgáltatásra vonatkozik.

a.) Ha az Előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtból álló csomagot (a telefonszolgáltatás mellett Internet, szolgáltatást és/vagy IPTV szolgáltatást is) 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 szüneteltetést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető, amennyiben az adott egyedi előfizetői szerződéssel kizárólag telefonszolgáltatást vesz igénybe, a Telefon ÁSZF 2.1. sz. mellékletében meghatározott díj megfizetésére köteles, amennyiben pedig több szolgáltatásfajtból álló csomagot vesz igénybe a (3) bekezdés a.) pontja szerint, az esetben:

a.) ha a csomag tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy az IPTV ÁSZF-ben foglalt,

b.) ha a csomag nem tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy az Internet ÁSZF-ben foglalt

szünetelési díjat köteles megfizetni.

(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.

9.8. A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

Telefon ÁSZF: -	Internet ÁSZF: 6. 6. pont	IPTV ÁSZF: -
-----------------	---------------------------	--------------

(1) A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

a.) a Szolgáltató által,

b.) az Előfizető kérésére,

c.) az Eht. 136.§ (4) bekezdése alapján a 6.6.3., illetve a 6.6.4. pont szerint.

(2) A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető mobilinternet szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti.

9.8.1. 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 Előfizetőnek a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – (ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg);

b.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén;

c.) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

(2) A Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt GSM-rendszerének koncessziós szerződés szerinti karbantartási munkái érdekében a Szolgáltató a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére jogosult. Az ideiglenes szüneteltetés az Előfizető díjfizetésére 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 az általános esetekben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást (6.3. pont) –, 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 major, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszűntetésére.

9.8.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

(1) Az Előfizetőnek az ÁSZF Díjmellékletében rögzített díj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy az előfizetést határozatlan időre – az adott előfizetői jogviszony fennállása alatt bármennyig – szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a rendszerbe történő visszakapcsolást. Lehetőség nyílik arra is, hogy amennyiben az Előfizető konkrét időpontot határoz meg a visszakapcsolást illetően, ettől eltérően a meghatározott időpontnál korábban is kérhesse a visszakapcsolást.

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

9.8.3. Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt

(1) Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. 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.

(2) Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást tovább kívánja használni, az ÁSZF 2.1. sz. „Szolgáltatások díjai” 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.

9.8.4. A magas forgalom összehatár elérése miatti szüneteltetés az Eht 136.§ (4) bekezdése alapján

(1) Az Előfizető a Szolgáltató által a jelen 6.6.4. pont (3) bekezdésében meghatározott összehatár – a magas forgalom összehatára (a továbbiakban: Összehatár), amely a Mobil Internet díjcsomagban foglalt forgalmi keretet meghaladó adatforgalom díja – adott számlázási ciklusban történő eléréséig használhatja a Szolgáltatást, az Összehatár elérésekor a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti.

(2) Amennyiben az Összehatárt az Előfizető eléri, lehetősége van arra, az adott számlázási ciklusban elért adatforgalmi díj összegét személyes befizetéssel a Szolgáltató Telepontjaiban rendezze. Az ily módon befizetett összeg az adott előfizetés vonatkozásában a folyamatban lévő számlázási ciklusról kibocsátandó havi számla végösszegéből levonásra kerül, azaz a befizetett összeggel csökken a tárgyhavi számla végösszege.

(3) Az adott számlázási ciklusban az Összehatár legalább 12.000.-Ft+áfa, vagyis összesen bruttó 15.000.-Ft, azaz bruttó tizenötezer forint.

(4) Az Összehatár elérésekor – mely számlázási ciklusonként többször is bekövetkezhet – a Szolgáltató telefonon keresztül értesíti, vagy amennyiben az értesítési mobiltelefonos rendelkezésre áll, SMS küldése útján tájékoztatja az Előfizetőt az Összehatár eléréséről, és ennek következményéről. A Szolgáltató Az Összehatár elérését megelőzően 4.000.-Ft+áfa=5.000.-Ft és 8.000.-Ft+áfa=10.000.-Ft elérésekor is értesíti az Előfizetőt. Az Összehatár elérésekor a Szolgáltatás további igénybevételére csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető megfizeti az adott számlázási ciklusban elért adatforgalmi díj összegét. A Szolgáltató az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősséget, amennyiben az Előfizető az Előfizető érdekkörében felmerült okból kifolyólag nem lehet elérni.

(5) Az Összehatár különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben érhető el, ezért ezekre érdemes fokozottan ügyelni:

a.) mobil internet 2.5.3.4.1. pont (3) bekezdés szerinti használata,

b.) mobil internet használata roaming során.

(6) Az Összehatár elérésekor – a (2) bekezdésben foglalt adatforgalmi díj megfizetésén kívül – az Előfizetőt egyéb adminisztratív jellegű díjfizetési kötelezettség nem terheli.

(7) Azon díjcsomagok esetében, ahol az Összehatár elérésekor alkalmazott eljárás az előfizetői szerződés részét képező szerződéses feltétel, a Szolgáltató ezt a tényt az adott díjcsomag feltételeiben jelzi.

9.9 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

Telefon ÁSZF: 6. 5. pont	Internet ÁSZF: 6. 5. pont	IPTV ÁSZF: 6. 5. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető az ÁSZF Díjszabás mellékletében meghatározott – a vonal kategóriájának illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabálya

a.) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére köteles.

b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, a Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége az alábbiak szerint alakul: a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszűntetésére minden töle elvárható megtett.

c.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

10.) Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei

10.1. A határozott, illetve a határozatlan idejű előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának esetei, feltételei

Telefon ÁSZF: 8. 2. pont	Internet ÁSZF: 8. 2. pont	IPTV ÁSZF: 8. 2. pont						
<p>(1) Ha a határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató mondja fel, ellene halasztó hatályú felszólalásnak van helye. A felszólalást a felmondás kézhezvételének napjától számított 15 napon belül írásban kell benyújtani a Szolgáltató azon egységénél, amely a felmondást közölte. A Szolgáltató a felszólalási határidő eltelté előtt az előfizetői hozzáférési pontot nem kapcsolja ki.</p> <p>(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza. c.) a szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza, d.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a Szolgáltató felhívása ellenére nem kéri a további előfizetői hozzáférési pont létesítését, e.) a távbeszélő alközpont, adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik, f.) az ÁSZF 2. 1. pont (5) bekezdésében írtakat megszegve előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz, g.) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díjat viszont nem fizeti meg, ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, h.) a Szolgáltatót megkárosítva a távbeszélő állomás használatával más – jogosulatlan szolgáltatótól veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást (jogosulatlan távbeszélő – használat), i.) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja. j.) adatátviteli kötelezettségének nem tesz eleget és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz. <p>Megjegyzés: az Internet ÁSZF esetén e bekezdés felsorolásában nincs h) pont, az IPTV ÁSZF esetében pedig a felsorolásban nem szerepel a c), d), e), h) pont, az f) pontban írt hivatkozás fellelhetősége: ÁSZF 2. 3. (3) d) pont.</p> <p>(3) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető részére megküldeni, kivéve, ha a szolgáltatás sajátosságai következtében nem rendelkezik az Előfizető értesítéséhez szükséges adatokkal (pl.: ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés esetén). Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról más, az elküldést utólag igazolható módon is, így elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz (pl.: fax) útján értesítheti.</p> <p>(4) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlített ki. Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.</p> <p>(5) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napon felmondási idővel felmondani az Eht. 134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 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) Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető első 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) egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy d) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon használja. <p>(6) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha</p> <ul style="list-style-type: none"> a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetői díjának megfelelő összeget, illetve b.) havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000,- forintot, c.) Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti. <p>(7) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélben, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.</p> <p>(8) A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. 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.</p> <p>(9) A felmondásnak tartalmaznia kell</p> <ul style="list-style-type: none"> a) a felmondás indokát, b) a felmondási időt, 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. <p>(10) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett 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 akadály a felmondásnak.</p> <p>(11) 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 fenti 4)- (6) bekezdésben írott feltételek nem teljesülnek, feltéve, hogy az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.</p> <p>(12) 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 távbeszélő állomását akkor, ha a felmondás lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi, ha az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadályai még nincs.</p> <p>(13) Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.</p> <p>(14) A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Előfizetői Szerződés felmondásának speciális szabályai:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződést az ÁSZF 2.5.3.4.1. pontjában (rendeltetéssel ellenes használat megszüntetése), a 2.5.3.4.3. pont (4) bekezdésében (SIM-kártya rendeltetéssel ellenes használatának megszüntetése), valamint a 2.5.3.4.5. pont (2) bekezdésében foglaltak (mobiliszközzel kapcsolatos kötelezettségek megszegése) miatt 15 napos felmondási idő alkalmazásával, rendkívüli felmondással megszüntetni. b) 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. 								
<p>10.2. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Telefon ÁSZF: 8. 3. pont</th> <th>Internet ÁSZF: 8. 3. pont</th> <th>IPTV ÁSZF: 8. 3. pont</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"> <p>(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt, c.) indoklás nélküli írásbeli felmondással, a felmondási idő (amely a kézhezvételtől számított 8 nap) lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánására vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki (ÁSZF 8. 1. 1. pont), d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, e) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, f) az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó, </td> </tr> </tbody> </table>			Telefon ÁSZF: 8. 3. pont	Internet ÁSZF: 8. 3. pont	IPTV ÁSZF: 8. 3. pont	<p>(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt, c.) indoklás nélküli írásbeli felmondással, a felmondási idő (amely a kézhezvételtől számított 8 nap) lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánására vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki (ÁSZF 8. 1. 1. pont), d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, e) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, f) az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó, 		
Telefon ÁSZF: 8. 3. pont	Internet ÁSZF: 8. 3. pont	IPTV ÁSZF: 8. 3. pont						
<p>(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt, c.) indoklás nélküli írásbeli felmondással, a felmondási idő (amely a kézhezvételtől számított 8 nap) lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánására vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki (ÁSZF 8. 1. 1. pont), d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, e) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, f) az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó, 								

g) amennyiben az Előfizető számhordozás keretében szolgáltatót vált, a számhordozás műszaki megvalósulásának időpontjában.

Megjegyzés: az IPTV ÁSZF esetében a 8. 3. (1) f) pont szövege: ha az előfizetői hozzáférési pont vagy a szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem létesíthető; a g) pontot csak az Internet ÁSZF tartalmazza.

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

a.) a határozott idő lejártával,

b.) közös megegyezéssel,

c.) előfizetői felmondással, amennyiben a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti; illetve a határozott idő eltelte előtti előfizetői felmondással, amely esetben a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 8.1.2 pontjában foglalt szankciókat alkalmazni,

d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,

e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató Szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

f.) az egyéni Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

Megjegyzés: az IPTV ÁSZF esetében a 8. 3. (2) g.) pont szövege: ha az előfizetői hozzáférési pont vagy a szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem létesíthető.

(3) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződése megszűnik a Szolgáltató más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.

(4) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, telefon szolgáltatás esetén a távbeszélő állomás 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.

(5) 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 (3) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

(6) 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.

10.3. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

Telefon ÁSZF: 8. 4. pont	Internet ÁSZF: 8. 4. pont	IPTV ÁSZF: 8. 4. pont
--------------------------	---------------------------	-----------------------

(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 berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést a Szolgáltatónak átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni. IPTV szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve megtérítési díjat fizetni.

(4) Ha az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt szűnik meg, 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 folytatni személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

10.4. A díjfizetés elmaradásának, illetve késedelmének jogkövetkezmenyei

Telefon ÁSZF: 14. 3. és 14. 4. pontjai	Internet ÁSZF: 14. 3. és 14. 4. pontjai	IPTV ÁSZF: 14. 4. és 14. 5. pont
--	---	----------------------------------

(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 kamatfizetés kezdőnapja 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 kimentí.

(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 napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

(5) 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 késedelmre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(6) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az Előfizető kimenő forgalmának korlátozására az ÁSZF 7.1 pontban írottak szerint.

(7) A korlátozás időtartama alatt az Előfizető csak a segélykérő és az ügyfélszolgálati számokat hívhatja. Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon a 1701-es számon, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja az állomást. A Szolgáltató a 1701-en történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a befizetés, akkor a díjtartozás miatt korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(8) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF 14.4. pontjában meghatározott, az Előfizető késedelmes befizetéséből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani.

11.) SIM-kártya használata

Telefon ÁSZF: -	Internet ÁSZF: 2.5.3.4.3. pontja	IPTV ÁSZF: -
-----------------	----------------------------------	--------------

(1) Az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.

(2) Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobiliszközben használni.

(3) Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy az Előfizető elveszíti, köteles az ÁSZF 6.6.3. pontja szerint (bejelentési kötelezettség, szolgáltatás szüneteltetése) eljárni. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő adathívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

(4) Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezmenyekre figyelmeztető írásbeli értesítéstől számított 24 órán belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(5) A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzembéves használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

12.) Mobiliszköz letiltása

Telefon ÁSZF: -	Internet ÁSZF: 10. 5. pontja	IPTV ÁSZF: -
-----------------	------------------------------	--------------

(1) A Szolgáltató kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobiliszköz letiltásáról.

(2) A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ.

(3) A letiltáshoz csatolni kell a az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy a mobiliszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget az Előfizető vállal.

(4) A mobiliszköz 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.

(5) Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobiliszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.