

# **Invitel Távközlési Zrt.**

**2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.**

## **Általános Szerződési Feltételek Telefonszolgáltatásra**

### **Törzsszöveg**

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2008. január 01.
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	2011. április 01.
<b>Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:</b>	2011. július 01.

## Tartalomjegyzék

<b>1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>5</b>
1.1 A Szolgáltató neve, címe .....	5
1.2 Jogelődök .....	5
1.3 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége .....	5
<b>2. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Az Előfizető .....	5
2.2 A Felhasználó .....	6
2.3 Ajánlattétel .....	6
2.4 Az előfizetői szerződés megkötése .....	7
2.4.1 Szerződéskötés írásban .....	8
2.4.1.1. <i>Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai</i> ....	9
2.4.2 Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai .....	9
2.4.2.1. <i>A szerződéskötés</i> .....	9
2.4.2.2. <i>A szerződéskötést megerősítő hívás</i> .....	10
2.4.2.3. <i>A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei</i> .....	10
2.4.2.4. <i>A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás</i> .....	11
2.4.2.5. <i>Utólagos megbízás</i> .....	11
2.4.3 Szerződéskötés ráutaló magatartással .....	12
2.4.4. A szerződéskötés elektronikus úton (online).....	12
2.5 Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás .....	12
2.5.1 Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló Egyedi előfizetői szerződés megkötésének speciális feltételei .....	13
2.5.2 Azon földrajzi számozási területek, ahol a Szolgáltató egyetemes szolgáltatást nyújt.....	15
2.5.3 Rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör .....	15
2.5.3.1 <i>DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör</i> .....	15
2.5.3.2 <i>WIMAX rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör</i> .....	15
2.5.3.3 <i>A létesítés speciális feltételei</i> .....	15
2.5.3.4 <i>Előfizetési díj</i> .....	16
2.5.3.5 <i>Az üzemeltetés és használat speciális feltételei</i> .....	16
2.6 A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek .....	17
2.6.1 Az Előfizető jogai .....	17
2.6.1.1 <i>Telefonkönyv</i> .....	17
2.6.1.2 <i>A tudakozó-szolgálat</i> .....	18
2.6.1.3 <i>A használat átengedése</i> .....	18
2.6.2 A Szolgáltató jogai.....	18
2.6.2.1 <i>Hívások megfigyelése</i> .....	18
2.6.2.2 <i>A távközlés védelme</i> .....	18
2.6.2.3 <i>Hívásbontás kárenyhítés céljából</i> .....	18
2.6.2.4 <i>Ingtalanhasználati jogok</i> .....	18
2.6.2.5 <i>A központokhoz és a hálózathoz kapcsolódó jogok</i> .....	19
2.6.3 Az Előfizető kötelezettségei .....	19
2.6.3.1 <i>Díjszedés korlátozása</i> .....	19
2.6.3.2 <i>Előfizető felelőssége a berendezése használatáért</i> .....	19
2.6.3.3 <i>Az Előfizető adatváltozás-bejelentési kötelezettsége</i> .....	19
2.6.4 A Szolgáltató kötelezettségei .....	19
2.6.4.1 <i>Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás</i> .....	19
2.6.4.2 <i>Titoktartás</i> .....	20
2.6.5 Felelősségi kérdések .....	20
2.6.5.1 <i>A Szolgáltató felelőssége</i> .....	20
2.6.5.2 <i>Az Előfizető felelőssége</i> .....	20
2.6.5.3 <i>Felelősség berendezésért, díjakért</i> .....	20
2.6.6 <i>Vis major</i> .....	20
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI.....</b>	<b>20</b>
3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése .....	20
3.2 Belépési díj, szerelési költség .....	21

3.3 Alkalmi állomás.....	22
<b>4. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI MUTATÓI ÉS ÉRTELMEZÉSÜK .....</b>	<b>22</b>
4.1 Definíciók.....	22
4.2 Mutatók és célértékek.....	22
<b>5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>22</b>
5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	22
5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	24
5.2.1 Az áthelyezés.....	24
5.2.2 Az átírás.....	24
5.2.2.1 Átírás azonos kategóriába tartozó Előfizetők között.....	25
5.2.2.2 Átírás eltérő kategóriájú Előfizetők között.....	25
5.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása.....	25
5.4 Kapcsolási szám és annak megváltoztatása.....	26
<b>6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE.....</b>	<b>26</b>
6.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei.....	26
6.2 Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	27
6.3 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	27
6.4 Szünetelés közérdekből.....	28
6.5 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt.....	28
<b>7. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ÉS MINŐSÉGÉNEK CSÖKKENTÉSE.....</b>	<b>28</b>
7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén.....	28
7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által.....	29
<b>8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA ÉS MEGSZÚNÉSE.....</b>	<b>29</b>
8.1 Felmondás az Előfizető részéről.....	29
8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása.....	29
8.1.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása.....	29
8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről.....	30
8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása.....	30
8.2.1.1 Az előfizetői szerződés felmondása általában.....	30
8.2.1.2 Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető díjtarozása esetén.....	30
8.2.1.3 Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén.....	30
8.2.1.4 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során.....	30
8.2.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása.....	31
8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése.....	31
8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	32
8.5 Elévülés.....	32
<b>9. HIBABEJELENTÉS, HIBAKEZELÉS, HIBAEHÁRÍTÁS.....</b>	<b>32</b>
9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása.....	32
9.2 A hibaelhárítás minősége.....	33
<b>10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELŐFIZETŐI PANASZOK INTÉZÉSE.....</b>	<b>34</b>
10.1 Ügyfélszolgálat működtetése.....	34
10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	34
10.3 Számlareklamáció.....	34
10.4 Nyilvános távbeszélő állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése.....	35
10.5 Szerződésmódosítás, adatváltozás bejelentése a telefonos ügyfélszolgálaton.....	36
<b>11. AZ ELŐFIZETŐI JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KÉSEDELMES VAGY HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN .....</b>	<b>36</b>
11.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése.....	36
11.2 A Szolgáltatót késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér.....	37
11.2.1 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	37
11.2.2 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	37
11.3 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség.....	38
11.3.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	38
11.3.2 Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés.....	38
11.4 A kötbér megállapítása és teljesítése.....	38
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....</b>	<b>39</b>
<b>13. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM, ADATSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>39</b>
13.1 Adatkezelés.....	39
13.1.1 Adatvédelmi tájékoztató.....	39
13.1.2 Általános rendelkezések.....	39
13.2. Adatvédelem.....	39

13.3 Adatszolgáltatás .....	39
<b>14. DÍJAK ÉS KIEGYENLÍTÉSÜK .....</b>	<b>40</b>
14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak .....	40
14.1.1 Egyszeri díj .....	40
14.1.2 Havi előfizetési díj .....	40
14.1.3 Hívásdíj .....	40
14.1.4 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok .....	41
14.1.4.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	41
14.1.4.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	41
14.1.4.3 A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag- váltás feltételei .....	41
14.1.4.4 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei .....	42
14.2 A számla .....	43
14.2.1 A számla tartalma .....	43
14.2.2 A számla megküldése .....	43
14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése .....	43
14.3 Késedelmi kamat .....	44
14.4 Díjtarozás esetén alkalmazandó eljárás .....	44
14.5 Az értékesítési akciók általános feltételei .....	44
<b>15. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK .....</b>	<b>45</b>
<b>16. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI SZABÁLYOK .....</b>	<b>47</b>
16.1 Definíciók .....	47
16.2 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltatónál .....	47
16.2.1 A közvetítőválasztás menete .....	47
16.2.2 A közvetítőválasztás tartalma .....	48
16.2.3 Hívásonkénti közvetítőválasztás .....	48
16.2.4 Közvetítő-előválasztás .....	48
16.2.5 A közvetítőválasztás elmaradása .....	48
16.2.6 A közvetítőválasztás előfeltételei .....	48
16.2.7 A közvetítőválasztás műszaki korlátai .....	49
16.2.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	49
16.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint választható közvetítő-szolgáltatónál .....	49
16.3.1 A közvetítőválasztás menete .....	49
16.3.2 A közvetítőválasztás tartalma .....	50
16.3.3 A közvetítőválasztás fajtái: hívásonkénti közvetítőválasztás .....	50
16.3.4 Közvetítő-előválasztás .....	50
16.3.5 A közvetítőválasztás előfeltételei .....	50
16.3.6 A közvetítőválasztás műszaki korlátai .....	51
16.3.7 A szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje .....	51
16.3.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	51
<b>17. TÁRSSZOLGÁLTATÓVAL ELŐFIZETŐI HUROM TELJES ÁTENGEDÉSÉRE KÖTÖTT SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTOTT HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>52</b>
17. 1. A szolgáltatás leírása .....	52
17. 2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei .....	52
17. 3. Az előfizetői szerződés hatályba lépésének feltétele .....	52
<b>18. A FELÜGYELETI SZERVEK ÉS ELÉRHETŐSÉGÜK .....</b>	<b>53</b>
<b>19. AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE .....</b>	<b>53</b>

## Mellékletek

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. sz. melléklet:   | Alap- és kiegészítő szolgáltatások                                      |
| 2. sz. melléklet:   | Díjcsomagok   |
| 2.1. sz. melléklet: | Szolgáltatások díjai  |
| 2.2. sz. melléklet: | Választható díjcsomagok   |
| 2.3. sz. melléklet: | Lezárt díjcsomagok  |
| 2.4. sz. melléklet: | Választható szolgáltatáscsomagok  |
| 3. sz. melléklet:   | Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek                                |
| 4. sz. melléklet:   | Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Pontok                                 |
| 5. sz. melléklet:   | Adatvédelmi Tájékoztató   |
| 6. sz. melléklet:   | A hírközlési és a fogyasztóvédelmi hatóság szervei és azok elérhetősége |

## 1. A Szolgáltató neve, címe, elérhetősége

### 1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: Invitel Távközlési Zrt.

Rövidített név: Invitel Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

A Szolgáltató társasági formája:

Zártkörűen működő részvénytársaság

A Szolgáltató cégjegyzékszám:

13-10-040575

A Szolgáltató adószáma:

12069316-2-44

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

### 1.2 Jogelődök

(1) A Szolgáltató a 2008. január 01. napján megvalósuló vállalati egyesülés következtében általános jogutódja az e pontban felsorolt szolgáltatóknak, és ezzel egyidejűleg ezzel az időponttal jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) e szolgáltatók általános szerződési feltételeinek helyébe lép:

- a.) Hungarotel Távközlési Zrt. (2040 Budaörs, Puskás T. u. 8-10.)
- b.) Pantel Távközlési Kft. (2040 Budaörs, Puskás T. u. 8-10.)
- c.) EuroWeb Internet Szolgáltató Zrt. (2040 Budaörs, Puskás T. u. 8-10.)
- d.) Invitel Telecom Kft. (2040 Budaörs, Puskás T. u. 8-10.)

### 1.3 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

(1) A Szolgáltató Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Pontjainak (Ügyfélszolgálati Irodáinak) címét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

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

(3) Telefonos ügyfélszolgálat

*Telefonszám:* **1443** (lakossági és kisüzleti ügyfelek számára)

*Elérhetőség:* **Hétfő – Péntek 08:00 – 20:00**

**Szombat 08:00 – 13:00** (csak lakossági ügyfelek számára)

*Telefonszám:* **1444** (üzleti ügyfelek számára)

*Elérhetőség:* **Hétfő – Péntek 08:00 – 18:00**

(4) Telefonos információ és értékesítés

*Telefonszám:* **1288**

*Elérhetőség:* **Hétfő – Péntek 08:00 – 20:00**

**Szombat 08:00 – 13:00**

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

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

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

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

## 2. Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

### 2.1 Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Az Előfizető egyéni és üzleti/intézményi kategóriájú lehet:

- a.) egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki - nyilatkozatával egyezően - gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,

b.) üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a közttestület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont), valamint az egyéni vállalkozó magánszemély.

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

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

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

(5) Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetőnek az előfizetői minőségre vonatkozóan tett nyilatkozatát bármikor ellenőrizze. Amennyiben Előfizető e nyilatkozata a valóságnak nyilvánvalóan nem megfelelő, így különösen, ha a hozzáférési pont felszerelés helye kifejezetten és kizárólag gazdasági tevékenység helyszíne (ipari, kereskedelmi, közösségi létesítmény, üzletközpont, irodaház, műhely stb.), és azt Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja, Szolgáltató az igénylővel, vagy Előfizetővel szemben az ÁSZF 8.2.1. pont (2) bekezdés f.) pontjában írtak szerint járhat el.

(6) Előfizetői szolgáltatás az a nyilvánosság számára hozzáférhető, hálózati szolgáltatásnak nem tekinthető távközlési szolgáltatás, amelyet bárki igénybe vehet az ÁSZF szabályai szerint.

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

(8) A Szolgáltató üzleti/intézményi előfizetővel írásban köt szerződést – ettől a felek egyező akarattal eltérhetnek.

## 2.2 A Felhasználó

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

(2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételeként lehetőségét. A Szolgáltató a nyilvános távbeszélő szolgáltatást és a távirat-szolgáltatást az azt igénybevevők részére biztosítja.

(3) Közterületen, középületben, postahivatalban, illetőleg a közönség számára nyitva álló kereskedelmi üzlethelyiségben, nyilvános távbeszélő állomáson a szolgáltatás igénybevétele vonatkozó szerződés a szolgáltatás igénybevételevel jön létre.

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

(5) A távirat-szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a megrendelőtől (felhasználótól) felvett üzenetet a távközlő hálózat és a postai szolgáltató igénybevételevel továbbítja a címzetthez.

## 2.3 Ajánlattétel

(1) Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:

a.) a távbeszélő szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá

b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb távközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint

c.) a szolgáltatás igénybevételeként feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtétele írásban, szóban vagy ráutaló magatartással történhet.

(3) A Szolgáltató a távbeszélő igényeket nyilvántartásba veszi.

(4) Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,

b.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,

c.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.

A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:

- d.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- e.) természetes személynek nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- f.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- g.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- h.) a szerződés tartama.

(5) Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, utólag fizetett díjú szolgáltatások esetén az igénylésnek a törvényes képviselő (4) bekezdés a.)–b.) pontjaiban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

(6) Az igénylő köteles arról nyilatkoznia, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

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

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

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

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

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(11) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató köteve van.

## 2.4 Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentés nem a 2.5.2. pontban felsorolt területeken történő egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozik.

(3) Szolgáltató a szerződés megkötését a (2) bekezdésében írottakon kívül is megtagadhatja, ha:

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

(4) Ha a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF kivonatát – valamint szerződéskötéskor, az Előfizető kifejezett kérése esetén az ÁSZF egy példányát is – ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

(5) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási

címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(6) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni.

(7) A Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.

(8) Az Előfizető jogosult az egyedi előfizetői szerződéstől - legfeljebb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napjáig elállni, - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

(9) Az elállást felek a másik félhez címzett, térítvevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

#### 2.4.1 Szerződéskötés írásban

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

(2) Az írásban megkötött egyedi szerződések kötelező tartalmi elemei (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik) a következők:

- a.) a Szolgáltató neve, címe (székhelye), az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (levelezési, elektronikus levelezési címe, telefonszáma), nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- b.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye,
- c.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, illetve amennyiben az Előfizető nem személyesen jár el, hanem a szerződés aláírt példányát postai vagy elektronikus úton továbbítja, személyi igazolványának a száma,
- d.) ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésnek a törvényes képviselőnek a b.) és c.) pontban foglalt adatait is tartalmaznia kell,
- e.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám, a
- f.) az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- g.) az Egyedi előfizetői szerződés tartalma,
- h.) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- i.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, az Előfizető hívószáma, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- j.) a természetes személy nyilatkozata arról, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- k.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- l.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja,
- m.) a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit,
- n.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetői kötbér mértékét,
- o.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat,
- p.) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére,

- q.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését,
- r.) előválasztással választott közvetítőszolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok,
- s.) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- u.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- v.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

#### **2.4.1.1. Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai**

- (1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) a Szolgáltató által előzetesen aláírt Egyedi előfizetői szerződés bemutatása útján teszi.
- (2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének jelen Fejezet 2.1. pontjában foglalt feltételei fennállnak, a szerződés annak Előfizető által történő aláírása napján jön létre, a 2.4.1 pont (3) bekezdésében foglaltakra is tekintettel.
- (3) A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló **213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet** szerinti jogairól, ide értve különösen elállási jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláírásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.
- (4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése napjától számított 2-5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősített. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által (L. 2.4.1.pont (3) bekezdés) tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.
- (5) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató az aláírás napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.
- (6) A Szolgáltató az Előfizetőt a **213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet** 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a sikeres megerősítő hívást követő, a szolgáltatás aktiválásáról tájékoztató szolgáltatói telefonhívás napját tekinti. Az Előfizető (amennyiben a hatályos jogszabályok szerint fogyasztónak minősül) e telefonhívás napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj arányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja. Ha az aktiválásról értesítő szolgáltatói hívás elmarad, vagy nem jut el az Előfizetőhöz, úgy az elállás joga a szerződés aláírásának napján nyílik meg, és azt az Előfizető 15 munkanapon belül gyakorolhatja.
- (7) Amennyiben az Előfizető helyett – az ÁSZF 2.4.1. pont (3) bekezdése szerint annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy a (3) bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

#### **2.4.2 Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai**

A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet Egyedi előfizetői szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló **17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet**, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

##### **2.4.2.1. A szerződéskötés**

- (1) Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi előfizetői szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel
  - a.) az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
  - b.) a szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
  - c.) a díjakra,

- d.) arra a tényre, hogy amennyiben a szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,
- e.) a szerződés időtartamára,
- f.) az esetleges hűségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára, következményeire, joghatásaira,
- g.) a szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az előfizetőt megillető elállási jogra,
- h.) a szerződés módosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- i.) a szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- j.) az ÁSZF (honlap) elérhetőségére.

vonatkozóan.

Az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő kinyilatkoztatása nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.

Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja.

(2) Amennyiben az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést hűségvállalással kötötte meg, az azzal kapcsolatos kötelezettségeire a jelen ÁSZF 14.1.4.3. pontja vonatkozik.

(3) A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

- a.) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
- b.) a telefonkapcsolatot fenntartja.

Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja.

A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

#### **2.4.2.2. A szerződéskötést megerősítő hívás**

(1) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételten megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételten megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a 2.4.1.1. pont (6) bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

(2) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató a 2.4.2.1. pont (1) bekezdésben írt telefonbeszélgetés napjával tekinti érvényesen létrejöttnek, azaz a 2.4.2.1. pont (1) bekezdésben írtak szerint lezajlott telefonbeszélgetés napja a szerződéskötés dátuma.

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

(1) A szerződéskötést követően a Szolgáltató az Előfizető számára a **17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet** 3. § (1) bekezdése szerinti írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai külszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött egyedi Előfizetői szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit.

(2) Az egyéni Előfizető legkésőbb az Írásbeli Értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal, hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat a

szerződéstől. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban

- a.) az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie,
- b.) amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,
- c.) Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát.

Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

Az egyéni Előfizető az elállási jogát abban az esetben is gyakorolhatja az erre nyitva álló határidőn belül, ha a teljesítést a Szolgáltató már megkezdte.

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

(4) Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként postára adását követő 5. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(5) Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az egyéni Előfizető a szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig az egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint nyolc munkanap van hátra. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.

(6) Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

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

(1) A Szolgáltató - az egyetemes hírközlési szolgáltatásokra, valamint a közvetítőválasztásra vonatkozó igények kivételével – az igénybejelentést követően a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 30 napon belül lehetővé teszi az Előfizető számára a szolgáltatás igénybe vételét. Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben hűségnyilatkozatot tett (lásd: ÁSZF 14.1.4.3. pont), a hűségidőszak az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a 1443 számon pontos információt kaphat.

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

#### **2.4.2.5. Utólagos megbízás**

(1) Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozóan az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal rendelkező személy, vagy a hozzáférési ponton már előfizetői szerződéssel rendelkező személy (jelen pont tekintetében együttesen: Előfizető) helyett és javára az a személy is nyilatkozhat, aki az egyéni Előfizető közeli hozzátartozója és/vagy azzal közös háztartásban él, avagy egyéb okból biztos abban, hogy az egyéni Előfizető a szerződés megkötésével egyetért. Ezt a körülményt a beszélgetés során határozottan ki kell jelentenie, és ez esetben a Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályait alkalmazhatja (Ptk. 484. § - 487. §) azzal, hogy az egyéni Előfizetőnek jogában áll a nevében eljáró személy számára a nyilatkozat megtételére utólagos megbízást adni, vagy a szerződéstől - a szolgáltatás igénybe vételének megkezdésétől számított 8 munkanapon belül - indokolás nélkül, írásos nyilatkozattal elállni. Amennyiben az egyéni Előfizető az utólagos megbízást nem juttatja el a Szolgáltatónak, az az előfizetői szerződést érvényesen létrejöttnek tekinti.

### 2.4.3 Szerződéskötés ráutaló magatartással

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

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

### 2.4.4. A szerződéskötés elektronikus úton (online)

(1) A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó Egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton is létrejöhethet.

(2) Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

(3) A Szolgáltató az Előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az Előfizetőt:

- a.) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- b.) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a Szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;
- c.) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d.) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

(4) A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

(5) A Szolgáltató köteles az Előfizető megrendelésének megérkezését az Előfizető felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az Előfizető megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az Előfizetőhöz nem érkezik meg, az Előfizető mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

(6) A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

(7) Az elektronikus úton létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet szabályai vonatkoznak.

(8) Az egyéni Előfizető a Szolgáltatóval elektronikus úton létrejött szerződéstől a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat. A Szolgáltató az Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a szerződés megkötésének napját tekinti.

A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,

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

Az egyéni Előfizető az elállási jogát abban az esetben is gyakorolhatja az erre nyitva álló határidőn belül, ha a teljesítést a Szolgáltató már megkezdte.

## 2.5 Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás

(1) A Szolgáltató – tekintettel arra, hogy a miniszterrel megkötött egyetemes szolgáltatási szerződése megszűnt, azonban sem új szolgáltatási szerződés megkötésére, sem az Invitel Zrt. egyetemes

szolgáltatókénti kijelölésére nem került sor, – 2009. január 01. napjától nem minősül egyetemes szolgáltatónak. Kijelenti azonban, hogy az ettől eltérő tartalmú módosításig a jelen ÁSZF egyetemes szolgáltatásokra vonatkozó, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XV. Fejezetében írtakon, valamint az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás részletes feltételeiről és műszaki követelményeiről szóló 97/2010. (III.31.) Korm. rendelet rendelkezésein alapuló szabályait továbbra is alkalmazza.

(2) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe a következő, megfizethető díjú szolgáltatás elemek tartoznak:

- a.) a telefon hálózathoz a felhasználó állandó lakóhelye, székhelye vagy telephelye szerint meghatározott helyen való olyan hozzáférés, amely lehetővé teszi helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül belföldi és nemzetközi hívások, faxüzenetek és adatátviteli hívások kezdeményezését és fogadását, a segélyhívó szolgálatok elérését, továbbá a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatást, figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot,
- b.) kétezer-ötszáz lakosonként, illetve ennél kisebb lélekszámú településenként egy darab nyilvános telefonállomás működtetése, továbbá a kötelezően létesített nyilvános telefonállomások legalább 3%-ának hallássérültek, vagy mozgáskorlátozottak számára is használható kialakítása,
- c.) országos belföldi tudakozó nyújtása telefonon útján, valamint interneten keresztül,
- d.) előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele.

(3) Funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet-szolgáltatás: az a - bármilyen technológiával megvalósuló - szolgáltatás, ami legalább 9600 bit/s adatátviteli sebességgel és legfeljebb  $10^{-4}$  bit hibarányal lehetővé teszi az internet elérést.

### **2.5.1 Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló Egyedi előfizetői szerződés megkötésének speciális feltételei**

(1) A Szolgáltatót az ÁSZF 2.5. pont (2) bekezdésének a.) pont szerinti egyetemes szolgáltatások vonatkozásában – a jelen 2.5.1. pont (2) bekezdésében írottak kivételével – szerződéskötési kötelezettség terheli a 2.5.2 pontban felsorolt földrajzi számozási területeken állandó lakhellyel, székhellyel, telephellyel rendelkező igénylőknek az egyetemes szolgáltatás igénybevételére meghatározott módon bejelentett szándéka esetén, igénylőnként egy hozzáférés biztosítására.

Az egyetemes távközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó Egyedi előfizetői szerződést írásban kell megkötni.

(2) Nem terheli a Szolgáltatót szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség, ha:

- a.) az igénybejelentő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kizárólag telefonszolgáltatást kíván igénybe venni, és az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyén a telefonhálózathoz való hozzáférés bármilyen más vezetékes vagy vezeték nélküli technológiával megvalósuló nyilvános szolgáltatással is elérhető,
- b.) az igénybejelentő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül telefonszolgáltatást és internet-szolgáltatást is igénybe kíván venni, és az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyén elérhető olyan nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett egyben lehetővé teszi funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet-szolgáltatás igénybevételét is,
- c.) az igénybejelentő nem vállalja írásban a hozzáférési pont kiépítésének megkezdése előtt, hogy a Szolgáltatónak megtéríti a Szolgáltató által létesítendő előfizetői hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségeinek 50% -át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont a szolgáltató kiépített ellátási területén kívül esik,
- d.) az igénybejelentő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni, és a hozzáférési pont kiépítésének megkezdése előtt nem vállalja írásban, hogy a Szolgáltatónak megtéríti a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő előfizetői hozzáférési pont és az ezt lehetővé nem tévő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges berendezések egyetemes szolgáltatási szerződésben rögzített beszerzési ára közötti különbség 50%-át,
- e.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- f.) korábban fennálló Egyedi előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

(3) Az igénylő az egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát írásban, a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott adatlapon, vagy elektronikus adatlapon, illetve szóban, az ügyfélszolgálati vonalon teheti meg. Az igénybejelentő nyilatkozik arról, hogy az igényelt hozzáférést kizárólag telefonszolgáltatásra, vagy a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett internet-, vagy

faxszolgáltatásra is használni kívánja –e. Az igénybejelentést a Szolgáltató írásban vagy elektronikus úton rögzíti, és nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató az igénybejelentő számára ajánlatot tehet olyan más, nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatási csomagra („alternatív szolgáltatás”) is, amely az igényelt előfizetői hozzáférési ponton keresztül biztosítja legalább az Előfizető által igényelt szolgáltatások elérését.

(4) Az Egyedi előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok köre megegyezik a 2.3. pont (4) bekezdésében írottakkal, de a szerződésnek ezen túlmenően tartalmaznia kell a 2.4.1. pont (2) bekezdésében írottakat is.

(5) A Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére 15 napos határidő megjelölésével, az igénybejelentés formájával azonos módon felhívja az igénylőt. Ha az igénylő a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki az igénybejelentést, a Szolgáltató jogosult az igényt törölni a nyilvántartásból.

(6) Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

(7) A Szolgáltató a szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés rögzítésétől számított 15 napon belül köteles az igénylőt az igénybejelentés elfogadásáról vagy elutasításáról az igénybejelentéssel azonos, vagy a Szolgáltató által felkínált lehetőségek közül választva az igénybejelentő által kért más módon értesíteni. Az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

a.) az igény elfogadása esetén annak megjelölését, hogy a Szolgáltató az Eht. 117. § a) pontja szerinti nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférés biztosítására milyen időponttól (év, hónap, nap) vállal kötelezettséget, vagy

b.) az igény elutasítása esetén annak az oknak a megjelölését, amely miatt a Szolgáltatót az Eht. 118. § (4) bekezdése alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli, valamint annak megjelölését, hogy az igénylő milyen szervekhez fordulhat, ha vitatja a Szolgáltató által megjelölt ok alaposágát, és – amennyiben a jelen 2.5.1. pont (2) bekezdés szerinti elutasítási okok nem állnak fenn – az igénylőt a jelen 2.5.1. pont (12) –(15) bekezdések alapján megillető eljárásról, illetve – ha a Szolgáltató ezen jogával él – a (3) bekezdés szerinti alternatív szolgáltatás felkínálásáról.

A (7) bekezdés a.) pontban a Szolgáltató által megjelölt időpont legkésőbb a szerződés megkötését követő 30. nap, kivéve, ha a létesítendő előfizetői hozzáférési pont kiépítése közigazgatási hatósági eljárást vagy az Eht. 95. § -a szerinti szolgalmi vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárást igényel. Ebben az esetben a kiépítési határidő számítása a közigazgatási hatósági eljárás, vagy az Eht. 95. § -a szerinti szolgalmi jog vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárás befejezésétől kezdődik.

A Szolgáltató a b.) pontban meghatározott esetben az igényt törli nyilvántartásából.

(8) Amennyiben az Előfizető az alternatív szolgáltatás nyújtásáról szóló szolgáltatói ajánlatot 15 napon belül kifejezett nyilatkozatával nem fogadja el, és az eredeti igénybejelentés teljesítésének feltételei egyébként fennállnak, a Szolgáltató a nemleges nyilatkozat kézhezvételét, ennek hiányában a 15 nap lejártát követő 8 napon belül elfogadja az igénybejelentést, és erről értesíti az igénybejelentőt, egyidejűleg számára az előfizetői szerződést megküldi.

(9) Amennyiben a Szolgáltató az igényt elfogadja, az előfizetői szerződést (ajánlatát) írásban megküldi az igénybejelentőnek és megjelöli, hogy az Eht. 117. § a) pontja szerinti nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférés biztosítására milyen időponttól (év, hónap, nap) vállal kötelezettséget; valamint az ellátási területen kívülre irányuló előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén tájékoztatja az igénylőt a tényleges szerelési költség várható összegéről.

(10) Az igénylőnek a megküldött Egyedi előfizetői szerződést a kézhezvételt követő 30 napon belül aláírva kell visszaküldenie a Szolgáltató számára. Az Egyedi előfizetői szerződést egyéni Előfizető esetén az igénylőnek, üzleti/intézményi előfizető esetén a cégjegyzésre jogosultaknak kell aláírniuk.

Az Egyedi előfizetői szerződés két eredeti példányban készül, egy aláírt példány a Szolgáltatót, míg egy aláírt példány az Előfizetőt illeti.

(11) Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor annak az Előfizető által aláírt példánya a Szolgáltatóhoz megérkezik, azonban a (8) bekezdésben írt esetben a szerződésnek az Eht. 117. § a) pontja szerinti, a nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférés biztosítására rendelkezésre álló határidő a (8) bekezdésben írt időtartammal értelemszerűen meghosszabbodik.

(12) A (2) bekezdés a)-b) pontjában foglaltak fennállását a Szolgáltató bizonyítja. Az igénybejelentés (2) bekezdés a) vagy b) pontján alapuló visszautasítását az igénybejelentő a visszautasítás kézhezvételét követő 5 napon belül a Szolgáltatónál vitathatja.

(13) A (12) bekezdésben foglalt vita esetén

a.) az igénybejelentő, vagy

b.) az igénybejelentő kérésére a Szolgáltató

a kérés kézhezvételét követő 3 munkanapon belül a hatósági bizonyítvány kiadása iránti kérelmet, a visszautasítást és annak indokait, valamint az indokokat alátámasztó bizonyítékokat a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál (Hatóság) nyújtja be.

(14) A hatósági bizonyítvány tartalmazza

- a.) az előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyét,  
 i) belterület esetén cím és helyrajzi szám szerint,  
 ii) külterület esetén helyrajzi szám szerint,  
 b.) az előfizetői hozzáférési pontnál elérhető telefonhálózathoz hozzáférést biztosító szolgáltatások felsorolását, vagy hiányát, és  
 c.) ezen hozzáférési szolgáltatásokon keresztül elérhető internetszolgáltatások adatátviteli sebességét és hibaarányát vagy hiányát.

Ha ezek alapján a (2) bekezdés a) - b) pontjában foglalt tények fennállásának hiányát állapítja meg, a Szolgáltató az igénybejelentést haladéktalanul köteles elfogadni.

(15) A Hatóság a hatósági bizonyítványt a kérelem előterjesztésétől számított 15 munkanapon belül adja ki.

## 2.5.2 Azon földrajzi számozási területek, ahol a Szolgáltató egyetemes szolgáltatást nyújt

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

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

## 2.5.3 Rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör

### 2.5.3.1 DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör

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

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

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

### 2.5.3.2 WIMAX rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör

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

(2) A Szolgáltató a rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont Előfizetője részére a távbeszélő szolgáltatást VoIP technológiával biztosítja.

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

### 2.5.3.3 A létesítés speciális feltételei

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

(2) A csatlakozási lehetőséget az alábbi berendezések biztosítják:

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

- b.) WIMAX rendszerű rádiós előfizetői áramkör esetén, ha a helyi vételi viszonyok mérési eredményei alapján szükséges, az épület (lakás) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,
  - c.) épületen (lakáson) belüli beltéri egység (adapter),
  - d.) az adapter működéséhez szükséges 230 V-os normál hálózati csatlakozó aljzat.
- (3) A kültéri és beltéri egység a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel az előfizető használatába átadja.
- (4) A végberendezés a távbeszélő készülék. Ha a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Díjszabás szerinti havi bérleti díjat kell fizetni.
- (5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.
- (6) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat szabványtalansága (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékezés) miatt a berendezés felszerelését megtagadni.

#### **2.5.3.4 Előfizetési díj**

- (1) A belépési díj összege az előfizetői kategória (egyéni vagy üzleti/intézményi) szerint különbözik.
- (2) A Szolgáltató a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont havi előfizetési díját, miután az az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel, az áramfogyasztásra tekintettel, a Díjszabásban feltüntetett átalány összeggel csökkentve állapítja meg.

#### **2.5.3.5 Az üzemeltetés és használat speciális feltételei**

- (1) A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel.
- (2) Az előfizető köteles folyamatosan biztosítani az adapter és azon keresztül a távbeszélő készülék) az áramellátását.
- (3) Ha az előfizető az elektromos hálózatra történő csatlakozást huzamosabb időre megszünteti, köteles azt előzetesen a Szolgáltatónak bejelenteni.
- (4) Az Előfizető köteles a Szolgáltatót értesíteni, ha a lakását huzamosabb időre elhagyja (legalább 2 hónap) és a lakásban a távbeszélő állomás használatára, illetve díjfizetésre általa meghatalmazott személy nem tartózkodik.
- (5) A Szolgáltató a (10) és (11) bekezdésekben említett bejelentések alapján az előfizető által jelzett időpontig a berendezést leszereli.
- (6) Ez esetben a berendezés üzemben kívül helyezése és újbóli üzembe helyezése díjtalan.
- (7) A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (8) Huzamosabb ideig tartó áramszünet esetén a korlátozott távbeszélő használatért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (9) Az Előfizető, az előfizetői szerződés fennállása alatt köteles a részére felszerelt távközlő berendezések működőképességét állandó jelleggel biztosítani, továbbá a bel- és kültéri egységet minden idegen behatástól, rongálástól, lopástól a tőle elvárható legnagyobb gondossággal megóvni.
- Ennek keretében köteles különösen:
- a.) a kültéri egység meglétét rendszeresen ellenőrizni, eltűnését, megrongálódását haladéktalanul bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felé anyagi felelősséggel tartozik,
  - b.) a kültéri egység védelme érdekében az azt veszélyeztető növényzetet eltávolítani, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az esetleges üzemzavarért felelősséggel nem tartozik és jogosult a növényzetet maga eltávolítani,
  - c.) a Szolgáltatóval fokozottan együttműködni, a rendszerrel kapcsolatos bármilyen üzemzavart, zavartatást, meghibásodást haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató munkatársai az előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlanba bejuthassanak.
- (10) Amennyiben az Előfizető a berendezés eltűnését jelenti be, a Szolgáltató a távbeszélő állomás kikapcsolása iránt haladéktalanul intézkedik, illetve helyszíni szemle alapján a vizsgálatot lefolytatja.
- (11) Az előfizetői szerződés megszűnéskor az Előfizető köteles a részére átadott kültéri és beltéri egységet és a távbeszélő készüléket (amennyiben az a Szolgáltató tulajdonát képezi), a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni, illetve lehetővé tenni annak eltávolítását. A berendezéseket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel veszi át.
- (12) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a hívószámkieljesítés szolgáltatást DECT rendszerű rádiós hozzáférés esetén nem tudja biztosítani.
- (13) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör bel- és kültéri egysége az elektronos hálózatban előforduló áramkimaradások esetén a beépített akkumulátor által biztosított ideig szünetmentes használatot biztosít.

(14) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a WIMAX rendszerű rádiós előfizetői áramkör bel- és kültéri egysége az elektromos hálózatban előforduló áramkimaradások esetén nem működik, így segélykérő hívásra sem használható.

## **2.6 A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek**

(1) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, illetve a nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe tartozó nyilvánosan elérhető, helyhez kötött telefonszolgáltatásnak, mint alapszolgáltatásnak, illetve az azon keresztül igénybe vehető egyéb és kiegészítő szolgáltatásoknak a meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit az ÁSZF 1. sz. mellélete tartalmazza.

(2) A szerződő feleket a távbeszélő szolgáltatás igénybevételéhez, illetve nyújtásához közvetlenül kapcsolódó jogokon és kötelezettségeken túlmenően megilletik, illetve terhelik a jelen pontban részletezett jogok és kötelezettségek.

### **2.6.1 Az Előfizető jogai**

#### **2.6.1.1 Telefonkönyv**

(1) A Szolgáltató - mint előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan előfizetőjéről névjegyzéket (telefonkönyv) készíteni, akik e névjegyzékben való szerepeltetésükhöz hozzájárultak, és köteles e névjegyzéket Előfizetőinek átvételre felajánlani. A telefonkönyvnek az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti megye, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetén Budapest összes előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltatás Előfizetőjének adatait tartalmaznia kell, a névjegyzékben szereplő Előfizető hozzájárulásától függően. A Szolgáltatónak jogában áll a nyomtatott előfizetői névjegyzéket földrajzi területenként több részre bontva előállítani, ez esetben az Előfizető térítésmentesen csak az ő adatait is tartalmazó rész átvételére jogosult. Amennyiben az Előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a Szolgáltató a névjegyzéket részére térítésmentesen biztosítja.

(2) A telefonkönyvben díjmentesen közölt adatok:

- a.) az Előfizető neve,
- c.) az Előfizető lakcíme (székhelye) vagy a felszerelési hely,
- c.) az előfizetői hívószám, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon, fax).

Egyéni Előfizető által ezen túl kérhető díjmentesen:

- d.) foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképzése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.
- e.) egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószámának feltüntetését.

(3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi az azonosításhoz feltétlenül szükséges (név, cím, kapcsolási szám, felszerelési hely).

(4) Az Előfizető számára biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a.) külön költség nélkül kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvből,
- b.) a telefonkönyvben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra,
- c.) lakcímét a telefonkönyvben csak részben tüntessék fel.

(5) Ha az Előfizetőnek azonos helyen (lakcím, telephely) több távbeszélő állomása van, a Szolgáltató azokat a névsorba egy cím alatt veszi fel.

(6) Az előfizetői névjegyzéknek tartalmaznia kell a természetes személynek nem minősülő Előfizetők nevét és legalább egy kapcsolási számát.

(7) A Szolgáltató a névjegyzéket nyomtatott telefonkönyv, vagy elektronikus adathordozó (pl. CD) formájában, továbbá internetes elérhetőséggel is biztosítja.

(8) Az Előfizető kérheti, hogy nevére a betűrendnek megfelelően a névsor több helyén is utaljanak, illetőleg, hogy adatait a névsorba eltérő szöveggel, több helyen is felvegyék. Ugyanakkor a Szolgáltató a bejelentett adatokat a jobb kereshetőség érdekében csoportosíthatja, illetőleg az Előfizető nevére utalást több helyen kérelem nélkül is felvehet (az utóbbi névsorba történő felvétel díjtalan).

(9) Ha egy alközpont több főáramkörrel csatlakozik az előfizetői központhoz, és ez a vonalcsoport PBX sorozatba van rendezve, a Szolgáltató a névsorba csak az ún. „vezérszámot” veszi fel. Amennyiben az Előfizető beválasztásos alközpontot üzemeltet, jogosult kérni az így elérhető mellékállomások feltüntetését. Ebben az esetben a vezérszám felvétele díjmentes, míg a többi szám felvételéért a Díjszabásban feltüntetett címfelvételi díjat köteles az előfizető fizetni.

(10) Az Előfizető egyszeri felvétele a névsorba díjtalan. Eltérő megnevezési igény esetén az Előfizető adatainak több helyen történő megjelenítéséért, illetve az állomás további használóinak megjelenítéséért a Díjsszabásban meghatározott egyszeri adatfelvételi díjat és éves adattárolási díjat kell fizetni.

(11) Helyi távbeszélő névsor, illetve szakmai névsor kiadására a Szolgáltató maga jogosult, illetve arra – szerződés alapján – másnak is adhat engedélyt.

(12) A Szolgáltató ISDN2 csatlakozások esetén 2, míg ISDN 30 csatlakozások esetén 30 alapadat ingyenes közlését teszi lehetővé.

(13) Az Előfizető által közölt adatok helyességéért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

(14) A Szolgáltató a telefonkönyv internetes változatát folyamatosan, az elektronikus vagy nyomtatott formát a tárgyévet követő év január 31-én frissíti.

### **2.6.1.2 A tudakozó-szolgálat**

(1) A Szolgáltató telefonszolgáltatás igénybevételével és az interneten keresztül biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését. A Szolgáltató adatszolgáltatása keretében az Előfizető nyilatkozata alapján közli az Előfizető adatait.

### **2.6.1.3 A használat átengedése**

(1) Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak átengedheti. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel.

## **2.6.2 A Szolgáltató jogai**

### **2.6.2.1 Hívások megfigyelése**

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

### **2.6.2.2 A távközlés védelme**

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

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

(2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

### **2.6.2.3 Hívásbontás kárenyhítés céljából**

(1) A Szolgáltató - az Előfizető érdekeit is szem előtt tartva - jogosult kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni oly módon is, hogy a 4 órát elérő hosszúságú - helyi, helyközi, távolsági, mobil és nemzetközi - hívásokat elbonthatja, kivéve a 06-51-es behívószámmal elérhető kapcsoltvonalai Internet szolgáltatást.

(3) Az Előfizető előzetes, kifejezett kérésére a Szolgáltató eltekinthet a 4 órát meghaladó hosszúságú hívások bontásától, amennyiben az Előfizető azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál kezdeményezi. Szolgáltató a kérés beérkezése után egy munkanapon belül elvégzi a szükséges beállításokat.

### **2.6.2.4 Ingatlanhasználati jogok**

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

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

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

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

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

a.) az nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és

b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy

(i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és

(ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

### **2.6.2.5 A központokhoz és a hálózathoz kapcsolódó jogok**

(1) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató általában annak a helyi hálózatnak a központjába kapcsolja be, amelynek területén a berendezést felszerelték. A külterületen felszerelt előfizetői berendezést a Szolgáltató a legkisebb költséggel elérhető hálózat központjába kapcsolja be. Ha a Szolgáltató új központot létesít, az Előfizetőnek az új központba való átkapcsolás költségét nem kell megfizetnie.

(2) A Szolgáltató jogosult eldönteni, hogy az Előfizető részére

a.) vezetékes vagy

b.) helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör útján létesít előfizetői hozzáférési pontot.

(3) A Szolgáltató határozza meg, hogy az egységes hálózatban az előfizetői berendezést a hálózat melyik központjába kapcsolja be. Egységes hálózatot ott létesít a Szolgáltató, ahol az üzemi feltételek ezt lehetővé teszik. Indokolt esetben a Szolgáltató a hálózat egységes jellegét megszüntetheti.

## **2.6.3 Az Előfizető kötelezettségei**

### **2.6.3.1 Díjszedés korlátozása**

(1) Berendezés használatra átengedéséért az Előfizető a Díjszabásban megszabott díjnál többet nem fogadhat el.

(2) Segélykérő beszélgetésre az Előfizető köteles berendezését bárkinek díjtalanul átengedni.

### **2.6.3.2 Előfizető felelőssége a berendezése használatáért**

(1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Az állomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a berendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

### **2.6.3.3 Az Előfizető adatváltozás-bejelentési kötelezettsége**

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

(4) Üzleti/intézményi Előfizetőnek legalább egy előfizetői számot meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a tudakozó-szolgálat tájékoztatást adhasson. Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.

## **2.6.4 A Szolgáltató kötelezettségei**

### **2.6.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás**

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

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

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 9.1 pont tartalmazza.

(4) A 2.5. pont szerinti egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körében az előfizetői hozzáférési pontokon alkalmazott előfizetői interfészek tápáram ellátásáról a Szolgáltató gondoskodik. Amennyiben ezen kötelezettségének a Szolgáltató nem tud eleget tenni, és ezért az előfizetői hozzáférési ponton az interfész működése helyi tápáram ellátást igényel, a Szolgáltató biztosítja azt, hogy a végberendezések telefoncélú használata az alapfunkciókkal fenntartható legyen áramkimaradás esetén is. Ebben az esetben a Szolgáltató az interfész tápáram ellátásához szükséges villamos energia költségeknek megfelelően csökkentett díjat alkalmaz.

#### **2.6.4.2 Titoktartás**

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

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

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

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

#### **2.6.5 Felelősségi kérdések**

##### **2.6.5.1 A Szolgáltató felelőssége**

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

##### **2.6.5.2 Az Előfizető felelőssége**

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

##### **2.6.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért**

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

#### **2.6.6 Vis major**

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

### **3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai**

#### **3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése**

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

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) Alközpontot, valamint házon és telken belül hozzá csatlakozó berendezést a Szolgáltatón kívül más is létesíthet, de az alközpontot a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató

kapcsolhatja össze. A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján megvizsgálja, hogy a telepítés megfelel-e a műszaki alaptervek követelményeinek és rendelkezik-e a telepített alközpont megfelelőségi jelöléssel.

(4) A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, a formai követelményeknek megfelelő igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben más időpontban nem állapodnak meg, és a Szolgáltatót a 2.5.1. pont (2) bekezdése szerinti megtagadási okok egyike sem áll fenn – a hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatású előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat – az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek teljesítése mellett – a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe veheti.

(5) Nem minősül a Szolgáltató részéről késedelmes teljesítésnek

a.) ha az Előfizető az előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,

b.) ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi – legfeljebb azonban 6 hónapon belüli – időpontban állapodnak meg.

(6) A Szolgáltató az egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételét az Egyedi előfizetői szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül köteles biztosítani.

(7) Az Előfizető késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, így különösen, ha az Előfizető a belépési díjat vagy az azon felüli szerelési költséget határidőre nem fizette meg.

### 3.2 Belépési díj, szerelési költség

(1) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban meghatározott belépési díjat számítja fel. A belépési díj összege az előfizetői kategória (egyéni vagy üzleti/intézményi) szerint különbözik

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

(3) Nem kell belépési díjat fizetni azokért az előfizetői hozzáférési pontokért, amelyeket

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

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

c.) alkalmi állomásokhoz és

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3 Alkalmi állomás

- (1) Az Előfizető kérelmére Szolgáltató – legfeljebb 6 havi határozott időtartamra – alkalmi állomást is felszerel, a szerződés a határozott idő lejártával megszűnik.
- (2) Alkalmi állomás létesítése (áthelyezése) esetén az előfizető belépési díj megfizetésére nem köteles, azonban meg kell fizetnie a létesítés teljes költségét.

## 4. A szolgáltatások minőségi mutatói és értelmezésük

### 4.1 Definíciók

- (1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.
- (2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

### 4.2 Mutatók és célértékek

- (1) A Szolgáltató nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi mutatóit az ÁSZF 3. számú mellékletének I. táblázata tartalmazza.
- (2) A Szolgáltató által az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra kitzűzött szolgáltatásminőségi célértékeket az ÁSZF 3. számú mellékletének II. táblázata tartalmazza.

## 5. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

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

### 5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

- (1) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban 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 célértékeire

vonatkozó 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 média- és hírközlési hatóság hivatala és/vagy elnöke, a fogyasztóvédelmi hatóság, a versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata, Médiatanács felhívása teszi szükségessé, vagy indokolja.

(4) A fentiekén 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.

(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 értesítést 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 szerződésmódosítására 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 szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

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

## 5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

(1) Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

(2) Az üzleti/intézményi előfizetővel történő szerződésmódosításra a 2.1. pont (8) bekezdésében foglaltak megfelelően irányadóak.

### 5.2.1 Az áthelyezés

(1) Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató jelen ÁSZF 2.5.2. pontjában felsorolt szolgáltatási területeinek valamelyikén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

(2) 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 a 2.5.2 pontban felsorolt 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. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az ÁSZF 11.2.1. pontjának rendelkezései szerint.

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

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

### 5.2.2 Az átírás

(1) Átírás, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.

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

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

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

- (3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.
- (4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.
- (5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani.
- (6) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az ÁSZF 11.2.1. pontjának rendelkezései szerint.
- (7) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (6) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

### **5.2.2.1 Átírás azonos kategóriába tartozó Előfizetők között**

- (1) Az Előfizető kérése alapján - átírási díj megfizetése ellenében, figyelemmel az 5.2.2. pont (3) bekezdésében foglaltakra is - a Szolgáltató az előfizetői szerződést azonos előfizetői kategóriák között átírja.
- (2) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtarozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.
- (3) Öröklés hitel érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelével, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató a (1) bekezdésben foglaltak szerint az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi hasznélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti.
- A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.
- (4) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia. Ha az eltartó a jogviszony fenntartására nem tart igényt, a Szolgáltató az (5) bekezdésben leírtak szerint jár el.
- (5) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek.

### **5.2.2.2 Átírás eltérő kategóriájú Előfizetők között**

- (1) Amennyiben egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.
- (2) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

## **5.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása**

- (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 időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

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

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

## 5.4 Kapcsolási szám és annak megváltoztatása

(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 változtathatja 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 szövegmintából 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.

(4) A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig. A Szolgáltató a (2) bekezdés b.) és c.) pontjába tartozó esetekben a tájékoztatást díjmentesen biztosítja. E feltételek betartása esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek a számváltozásból eredő káráért anyagi felelősséggel nem tartozik.

(5) A Szolgáltató a kapcsolási számot az Előfizető kérelmére megváltoztatja, 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 tudakozót 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.

## 6. A szolgáltatás szünetelése

### 6.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei

(1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- a.) Az Előfizető kérésére
- b.) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- c.) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- d.) Közérdekből

(2) Egyetemes távközlési szolgáltatás kizárólag az alább okokból szünetelhet:

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

Egyetemes távközlési szolgáltatás a fentiekén kívüli esetekben csak az illetékes miniszter előzetes írásbeli hozzájárulásával, és az érintett felhasználók időben történő, megfelelő tájékoztatása mellett szüneteltethető.

(3) Alkőzponthoz csatlakozó mellékállomás üzemét csak az alkőzponti kapcsolóval együtt lehet szüneteltetni.

(4) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

## 6.2 Szünetelés az Előfizető kérelmére

(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 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 szolgáltatásfajtaból 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 jelen ÁSZF 2.1. sz. mellékletében meghatározott díj megfizetésére köteles, amennyiben pedig több szolgáltatásfajtaból álló csomagot vesz igénybe a (3) bekezdés a.) pontja szerint, az esetben:

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

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.

## 6.3 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító 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), valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat minden kedden és csütörtökön a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az előfizetőt 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 rendelkezésre. 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 elvárható megtett.

#### **6.4 Szünetelés közérdekből**

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

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

#### **6.5 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt**

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen 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 szabályai:

a.) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. A jelen 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 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 megszüntetésére 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 Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

### **7. A szolgáltatás korlátozása és minőségének csökkentése**

#### **7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén**

(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 rendeltetésszerű 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 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 két munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő 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 Díjszabásban 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 – így pl. ADSL alapú Internet előfizetői hozzáférés igénybevételeként - 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) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

## **7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által**

(1) A Szolgáltató a díjak térülésének 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 korábrinál 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. számú 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.

(3) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta - akaratlanul 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](http://www.iszt.hu)) irányutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

## **8. Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése**

### **8.1 Felmondás az Előfizető részéről**

#### **8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása**

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást a Szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.

(2) Analóg állomás egyéni Előfizetőjének felmondása esetén a Szolgáltató a felmondási idő lejártát követő naptól kezdődően a szolgáltatást korlátozottan, hat hónapon keresztül tovább nyújtja. A korlátozott szolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizető a bejövő hívásokat fogadhatja, hívásokat azonban nem kezdeményezhet azzal, hogy a segélykérő számok, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét a Szolgáltató továbbra is díjmentesen biztosítja. Az Előfizetőt e korlátozás ideje alatt díjfizetési kötelezettség nem terheli, részére a Szolgáltató számlát nem küld. Amennyiben Előfizető a korlátozott szolgáltatásra nem tart igényt, ezt jogosult írásban Szolgáltatóval közölni. A Szolgáltató ez esetben a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti. Az Előfizető a hat hónapos időszakon belül távbeszélő állomása visszakapcsolását írásban a Szolgáltató területileg illetékes Ügyfélszolgálatánál, illetve Értékesítési és Ügyfélkapcsolati helyein kérheti.

(3) Analóg vagy ISDN állomással rendelkező Üzleti előfizető, illetve ISDN állomással rendelkező egyéni Előfizető felmondása esetén a Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti.

#### **8.1.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása**

(1) Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt mondja fel, továbbá, ha a szerződés módosítását vagy megszűnését közvetítőválasztására tekintettel

kezdményezi, a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan módosítás vagy felmondás esetére a (2) bekezdésben megállapított szankciókat alkalmazni.

(2) Az Előfizetőnek a jogosulatlan módosítás, illetve felmondás esetén az alábbi összeget kell megfizetnie:

- a.) egyéni Előfizetőnek a határozott időből a szerződés szerint még hátralévő időre eső, meg nem fizetett bruttó havidíjak összegével megegyező, de legalább 10.000.-Ft összegű kötbért,
- b.) üzleti/intézményi Előfizetőnek a határozott időtartamra vállalt minimális forgalmi díjak még nem teljesített részének bruttó összegével, de legalább a létesítés Szolgáltatónál felmerült, a minimális forgalmi vállalásra tekintettel elengedett, bruttó módon számított, igazolt költségeivel megegyező összegű kötbért.

## **8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről**

### **8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása**

#### **8.2.1.1 Az előfizetői szerződés felmondása általában**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban, a felmondás kézhezvételétől számított 60 napos felmondási idővel felmondhatja.

#### **8.2.1.2 Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető díjtarozása esetén**

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldésétől legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtarozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

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

- a.) a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000,- Ft-ot,
- b.) Előfizető a díjtarozás 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.
- c.) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. (A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

#### **8.2.1.3 Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén**

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:

- a.) 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.) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c.) egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(2) 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 8.2.1.2 és 8.2.1.3. pontokban írott feltételek teljesültek, valamint
- az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

#### **8.2.1.4 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során**

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

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

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

(5) 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 abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

(6) 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 akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

### **8.2.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása**

(1) A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegő magatartása esetén jogosult felmondani, a 8.2.1.4 pontban foglalt eljárási szabályok értelemszerű alkalmazásával.

(2) Amennyiben a Szolgáltató a határozott idejű előfizetői szerződést az Előfizető szerződésszegése miatt mondja fel, úgy az Előfizetővel szemben a 8.1.2 pontban írt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

### **8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése**

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- 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.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki,
- d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- e.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- f.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- g.) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- h.) az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó.

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott időtartam lejártával, figyelemmel a (3) bekezdésben írottakra is,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- h.) az egyéni Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

(3) Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

(4) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződése megszűnik a Szolgáltatás 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.

(5) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, 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.

(6) 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.

(7) 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.

## 8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Az Előfizető különösen az alábbi szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban eljuttatni a Szolgáltató részére a használt berendezéseket: ADSL internet (kivéve, ha mellette IPTV is üzemelt), Mobilinternet szolgáltatás, telefonszolgáltatás (bérelt telefonkészülék).

(5) Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.

(6) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, IPTV szolgáltatás, FTTH alapú optikai hozzáférés, Wimax és Wnet mikrohullámú telefon és internet szolgáltatások esetén.

(7) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámítani, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(8) 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 folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

## 8.5 Elévülés

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

# 9. Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás

## 9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása

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

a.) a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,

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

- c.) levélben, vagy
- d.) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon jelezheti.

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

E nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
  - b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
  - c.) a hibajelenség leírását,
  - d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - f.) a hiba okát,
  - g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
  - h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- (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 bejelentés 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. A hiba feltárása a telefonközpontok felügyeleti rendszere adatainak elemzésével, amennyiben szükséges, a hálózat, a végpont helyszíni vizsgálatával történik.

(6) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b.) a hiba kijavítását megkezdte,
- c.) 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 jelen ÁSZF hatálya alá tartozó, a 2.5. pont szerinti egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében a hibaelhárítási határidő 72 óra, a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó egyéb, nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások tekintetében 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 hárul. 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.

## 9.2 A hibaelhárítás minősége

(1) A Szolgáltató egyetemes távközlési szolgáltatás nyújtása esetén köteles a 97/2010. (III.31.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek eleget tenni, melynek célértékeit az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza. Ezen minőségi célértékek az ÁSZF 2.5.2 pontjában feltüntetett egyetemes szolgáltatási területeire vonatkoznak, így azok biztosítását és teljesülését az egyetemes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

(2) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybe vett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy a

- a.) beszéd folyamatosan érthető legyen,
- b.) beszédkapcsolat során ne forduljon elő folyamatos zaj, kattogás vagy más összeköttetésből áthallás, amely a beszédérthetőséget zavarja és,
- c.) beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek tartósan ne jelenjenek meg.

(3) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax és adatátviteli kapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy

- a.) a kapcsolatban lévő végberendezések között legalább az Eht.117. § a) pontjában meghatározott átviteli sebességet mindenkor lehetővé tegye (9600 bit/s),
- b.) az adatátvitel bit-hibaaránya ne legyen rosszabb, mint 10<sup>-4</sup>,
- c.) a kapcsolat ideje alatt a bekövetkező rövid idejű minőségromlások ne okozzanak az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározottnál nagyobb mértékű jelismétlést, illetve telefax átvitel esetén több lapismétlést.

## 10. Ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése

### 10.1 Ügyfélszolgálat működtetése

- (1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Pontokat (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) működtet, amelyek meghatározott helyét és nyitvatartási idejét a 4. számú melléklet tartalmazza.
- (2) Az Ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.
- (3) A távbeszélő szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszédésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az, aki a szolgáltatást igénybe veszi, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

### 10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

- (1) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az Ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az
  - a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
  - b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
  - c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (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 értesíti.
- (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 díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.
- (7) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.
- (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.

### 10.3 Számlareklamáció

- (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. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a

bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

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

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

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

(5) 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.

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

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

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

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. Késedelmi kamatot a Szolgáltató csak a legfeljebb 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.

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

(10) 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.

(11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt. Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a Szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

(12) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető – az ÁSZF mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató 1.1.5. pontjában meghatározott szabályok figyelembe vételével – a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

#### **10.4 Nyilvános távbeszélő állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése**

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

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

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

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

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

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

## 10.5 Szerződésmódosítás, adatváltozás bejelentése a telefonos ügyfélszolgálaton

(1) Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálaton – a jelen ÁSZF 2.6.3.3., 5.2., 5.3., 5.4. pontjában foglaltakra is figyelemmel, ügyfélként való azonosítását követően – szóban is eljárhat az alábbi ügyekben:

- a.) névváltozás (az Előfizető személyében nem következik be változás, pl. házasságkötés, válás),
- b.) átírás (az Előfizető személyében változás áll be),
- c.) szüneteltetés, visszakapcsolás (a visszakapcsolás a szüneteltetés megszüntetése),
- d.) hívásrészletezés (Előfizető kérésére legfeljebb 1 évig havi bontásban),
- e.) számcsere,
- f.) tartós híváskorlátozás (egyirányúsítás),
- g.) fizetési mód változtatás,
- h.) átminősítés (egyéni üzleti/intézményre és fordítva, analóg csere ISDN-re és fordítva, illetve nyári vonalra átminősítés és fordítva),
- i.) konfiguráció módosítás,
- j.) híváskorlátozás jelszóval, és jelszócsere,
- k.) szöveges tájékoztatás számváltozásról (hangbemondás),
- l.) saját hívószám kijelzés beállítása,
- m.) adatkezelési mód változtatás (titkosítás feloldása, további közzétenni kívánt adatok, címfelvett),
- n.) részletfizetési kérelem (15 ezer Ft feletti tartozás esetén nyomtatványon)
- o.) bérelt készülék lemondása, megvásárlás esetén számla kiállításának igénylése,
- p.) áthelyezés.

(2) Az ügyfélszolgálat a kért módosítást legkésőbb a bejelentést követő munkanapon végrehajtja – a 2.6.3.3., 5.2., 5.3., 5.4. pontban foglalt eltérő határidők kivételével – majd a módosításról az Előfizetőt levélben is értesíti.

(3) Átírás az 5.2.2. pont (3) és (5) bekezdésében foglaltakra figyelemmel kezdeményezhető.

## 11. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén

### 11.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:

- a.) Ha szolgáltatás-hozzáférési pontot az előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.
- b.) Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- c.) Az áthelyezési kérelem
  - (i) 30 napon túli teljesítése, avagy
  - (ii) 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 időpontot túli teljesítése esetén.
- d.) Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

(2) Nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,
- b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
- c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,

- d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
- f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

(3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek fennállása esetén - figyelemmel az ÁSZF 3. számú mellékletében foglaltakra is - kötbér vagy díjcsökkentés illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy 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.

(4) 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.

(5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

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

## **11.2 A Szolgáltatót késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér**

### **11.2.1 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

(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.

### **11.2.2 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

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

a.) az áthelyezési kérelmét annak a Szolgáltatóhoz történő benyújtását követő 30 napon túl teljesíti, avagy

b.) 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

a.) 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,

- b.) a megadott teljesítési időpontban a Szolgáltatónak szerződéskötési kötelezettsége az Előfizetővel szemben már nem áll 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.

### **11.3 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség**

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

#### **11.3.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér**

- (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.) a hibát az ÁSZF – ben írtak szerint nem jelentették be,
  - b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időtartam alatt elhárította,
  - c.) 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 a (3) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

#### **11.3.2 Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés**

- (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 hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.
- (2) Az (1) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke, amennyiben a hozzáférési pont korlátozottan használható:
- a.) havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a,
  - b.) 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 díjcsökkentés mértéke, amennyiben az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a havidíj 100%-a.
- (4) Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt díjcsökkentés nyújtásáról értesíti, a díjcsökkentés az Előfizetőt minden, a díjcsökkentéssel - 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 díjcsökkentés 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 díjcsökkentésre lenne jogosult.

### **11.4 A kötbér megállapítása és teljesítése**

- (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
- a.) Előfizető havi díjfizetési kötelezettségének fennállása esetén a kötbérfizetési kötelezettség megállapítását követő havi elszámolások alkalmával jóváírással,
  - b.) 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.

## 12. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

- (1) A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:
- a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
  - a távbeszélő készüléket a Díjszabásában írt díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék.
- (2) Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért a Díjszabásban megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan.
- (3) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti végberendezést, mint saját tulajdonú készüléket beszerezni és a hálózathoz csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.
- (4) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemben kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (5) A Szolgáltató távbeszélő-hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató távbeszélő-berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.
- (6) A Szolgáltató vezetékes távbeszélő hálózatához rádió adó-vevő berendezés (a vezeték nélküli telefon kivételével) csatlakoztatási igény bejelentéséhez a Hatóság által kiadott rádióengedélyt mellékelni kell.

## 13. Adatkezelés, adatvédelem, adatszolgáltatás

### 13.1 Adatkezelés

#### 13.1.1 Adatvédelmi tájékoztató

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 Ügyfélszolgálatokban.

#### 13.1.2 Általános rendelkezések

A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az 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 adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
- a hívószám kijelzés és hívásátirányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.

### 13.2. Adatvédelem

(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 részletezetten kezeli az Előfizetők 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.

### 13.3 Adatszolgáltatás

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

## 14. Díjak és kiegyenlítésük

### 14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- e.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2.1., 2.2., 2.3. számú Mellékletei (a Díjszabás) tartalmazzák. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

#### 14.1.1 Egyszeri díj

Az egyszeri belépési díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

#### 14.1.2 Havi előfizetési díj

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

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

#### 14.1.3 Hívásdíj

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

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

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

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

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

- a.) távbeszélő szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál több, mint 1 mp-el, hívott oldali bontásnál több, mint 90 mp-el,
- b.) Internet hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató azonosítását végző berendezése alapján mért időt több, mint 1 mp-el,
- c.) rádiótelefon-hálózatokhoz történő előfizetői csatlakozás esetén több, mint 2 mp-el.

A fent meghatározott számlálási mód nem korlátozza a Szolgáltatót – az egyetemes szolgáltató által nyújtott egyetemes szolgáltatási csomag kivételével – abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon. Az esetleges eltéréseket a szolgáltatás leírása tartalmazza.

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

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

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

(9) A beszélgetés díjköteles időtartama gépi kapcsolású rendszerben a hívott állomás jelentkezésekor kezdődik, amikor a Szolgáltató az összeköttetés létesítése után a hívó és a hívott állomást, illetőleg előzetes

értesítéssel és meghívással kért beszélgetés esetén a hívót és a hívott személyt a beszélgetés megkezdésére felhívja. A beszélgetés díjköteles időtartama abban az időpontban végződik, amikor a hívó – hívott költségére kért beszélgetésnél a hívott – a beszélgetés befejezését a hallgató visszahelyezésével jelzi.

#### **14.1.4 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok**

##### **14.1.4.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok**

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

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

(3) A díjcsomag lehet:

- a.) egyetemes, vagy
- b.) kereskedelmi

díjcsomag.

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

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

(i) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

(ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

(iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

az irányadó eljárási rend szerint

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

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

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti, hirdetmény megjelentetése és a hatóság értesítése útján. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

##### **14.1.4.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok**

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

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

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjszabása a 2.4. sz. mellékletben található.

##### **14.1.4.3 A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag- váltás feltételei**

(1) Mindaddig, amíg a Szolgáltató számára az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díjcsomagot választja, úgy Szolgáltató a távbeszélő szolgáltatást mindenkor egyetemes

díjcsomagjának feltételei szerint nyújtja. Az egyetemes díjcsomag megjelölése és feltételei a Díjzabásban található.

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

(3) Díjcsomag módosításkor az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomagváltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. névleges vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

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

(5) A Szolgáltató közvetítő előválasztás szolgáltatása az ÁSZF 2.5.2 pontjában írt egyetemes szolgáltatási területen nem érhető el. A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

(6) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtarozás esetén, a díjtarozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

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

(8) A kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői (amennyiben és amilyen módon erről a Díjzabás rendelkezik) a díjcsomagban igénybe vett kedvezmények ellentételeként kötelezettséget vállalhatnak arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszonyukat a díjcsomag szerinti számlázás kezdő hónapjától számított meghatározott ideig fenntartják, és Szolgáltatónak sem szolgáltatnak okot a jogviszony felmondására (hűségnyilatkozat). Amennyiben e kötelezettségnek nem tesznek eleget, kötbérfizetési kötelezettségük áll fenn az ÁSZF erre vonatkozó szabályai szerint.

(9) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjzabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek. Amennyiben a választott új díjcsomag is hűségnyilatkozathoz kötött, a váltással a hűségnyilatkozat időtartama újrakezdődik. Erre az Előfizető figyelmét külön, írásban, az egyedi előfizetői szerződésben, annak módosításakor kifejezetten fel kell hívni.

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

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

(12) Az utólagos meghatalmazás 2.4.2.5. pont szerinti szabálya a díjcsomag- és szolgáltatás-csomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az ellárási jog kivételével) is irányadó.

#### **14.1.4.4 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei**

(1) Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.

(2) Hűségnyilatkozatot egy meghatározott időre tesz az Előfizető, amely kifejezett, erre utaló nyilatkozata hiányában, automatikusan nem hosszabbodik meg. A hűségidőszak leteltének napjával az Előfizető hűségnyilatkozatára tekintettel a Szolgáltató által nyújtott kedvezmény megszűnik. A Szolgáltató és az Előfizető azonban a hűségnyilatkozati kikötést tartalmazó Egyedi előfizetői szerződésben megállapodhatnak abban is, hogy a Szolgáltató az ott írt kedvezményeket a hűségidőszak elteltét követően is biztosítja az Előfizető számára.

(3) A hűségidőszak hosszát úgy állapítja meg a Szolgáltató, hogy az adott kedvezményre és az előfizetői szerződés egyéb feltételeire tekintettel az Előfizető számára ne jelentsen aránytalan mértékű kötelezettségvállalást.

(4) A napokban megállapított hűségidőszakba a kezdőnap nem számít bele. A hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

(5) Amennyiben Előfizető a hűségnyilatkozat időtartama alatt az előfizetői szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben az ÁSZF-ben, és az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni. A szankciók mértékére az ÁSZF 8.1.2 pont (2) bekezdése az irányadó.

## 14.2 A számla

### 14.2.1 A számla tartalma

(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

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

elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

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

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

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

### 14.2.2 A számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő 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 tárgyhó 25-éig - tárgyidőszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

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

### 14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése

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

(2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével 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 (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) 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. mindenkor ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapdíjelemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjelemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA. A díjat a jelen ÁSZF 2.1 sz. melléklete is tartalmazza.

### 14.3 Késedelmi kamat

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

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

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

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

### 14.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

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

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

(3) 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 Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

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

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

### 14.5 Az értékesítési akciók általános feltételei

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni.

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

a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy

b.) abban nem kíván részt venni.

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

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

a.) a nem akciókhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása

- b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- d.) egyéb díjkedvezmény,
- e.) hűségjutalom,
- f.) ajándéksorsolás
- g.) egyebek.

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

(6) Az akció keretében igényelt távbeszélő állomásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

(7) Akcióban történő részvétel esetén sem feltétel a belépési díj összegének előzetes megfizetése, azonban a Szolgáltató az Előfizetőt a díj teljes kiegyenlítéséig a távhívásból és az emeldíjas szolgáltatások igénybeviteléből kizárhatja. A belépési díj kiegyenlítésével az állomás teljes jogú használatra alkalmassá válik.

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

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

(10) A Szolgáltató az akciós részvétel feltételeként hűségidőszak vállalását is meghatározhatja, amelyre a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

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

(12) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől eltérő nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy az akció keretében esetenként vállalt hűség-megállapodást megszegi. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést amennyiben ebben megegyeznek a felek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

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

## 15. A számhordozással kapcsolatos szabályok

(1) A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társzolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Ha az Előfizető – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül - másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt földrajzi vagy nemföldrajzi telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

(2) Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Amennyiben Szolgáltató van az átvevő szolgáltatói pozícióban, e feltételek megléte azt jelenti, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötés nem utasítható el az ÁSZF 2.4 pont (3) bekezdésében felsorolt okokból.

(3) Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön vagy az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

(4) A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

(5) Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató a (6) bekezdésben meghatározott módokon azonosítja, illetve írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új előfizetői szerződést köt.

(6) Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi:

- a) Ha az Előfizető természetes személy:
  - (i) magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
  - (ii) nem magyar állampolgár esetében útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,
  - (iii) valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:
  - (i) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
  - (ii) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
  - (iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
  - (iv) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- c) Ha az Előfizető költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet:
  - (i) a szervezetet, szervet illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely tartalmazza legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
  - (ii) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
  - (iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
  - (iv) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

(7) Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

(8) A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy e nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni.

(9) Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényéről az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül a Szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót értesíteni.

(10) Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak a (9) bekezdés szerinti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

(11) A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg. Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllel együtt írásban köteles tájékoztatni az Előfizetőt. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén, a számátadási időablak leteltét követően a telefon szolgáltatást az átvevő szolgáltató nyújtja az Előfizető részére a közöttük létrejött előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

(12) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása áll fenn, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása lejárttá válik. E számlatartozást az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki. Abban az esetben, ha a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik ilyen követelés, az átvevő szolgáltató köteles együttműködni az átadó szolgáltatóval a számlatartozás kiegyenlítése érdekében.

(13) Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik, vagy módosul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmáért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő

szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás az Előfizető által kért időponttól nem volt elérhető. Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

(14) Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is.

(15) A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 3 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 3 hónap elteltét követően a megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelkezhetővé válik.

(16) A Szolgáltató díjmentesen hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik és annak mennyi a tarifája.

(17) A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

## 16. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárási szabályok

### 16.1 Definíciók

**Közvetítőválasztás:** az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az alábbi módokon vehető igénybe:

**Közvetítő-előválasztás:** a közvetítő szolgáltató előfizetői szerződést köt az Előfizetővel majd erről értesíti a Szolgáltatót, aki a telefonközpontjában történt beállítás alapján az Előfizető meghatározott hívásait a közvetítő szolgáltató hálózatába irányítja, majd a hívás továbbítását a közvetítő szolgáltató végzi. Ezen hívások közvetítőválasztó elötét alkalmazása nélkül kezdeményezhetők.

**Hívásonkénti közvetítőválasztás:** az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót a megfelelő szolgáltató-választó elötét tárcsázásával választja ki, és a Szolgáltató az adott hívást az ily módon kiválasztott közvetítő szolgáltató hálózatába irányítja, amely a hívást továbbítja a hívott felé. A hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződés az Előfizető ráutaló magatartásával jön létre úgy, hogy az Előfizető a közvetítő szolgáltatót közvetítőválasztó elötét tárcsázásával választja ki.

### 16.2 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltatónál

#### 16.2.1 A közvetítőválasztás menete

(1) A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a közvetítőválasztást azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. A Szolgáltatóval összekapcsolási szerződést kötött, az Előfizető által választható közvetítő szolgáltatók neve, címe, ügyfélszolgálati telefon, fax száma, e-mail és honlap címe, valamint az e szolgáltatók részére kijelölt, a Szolgáltató Előfizetői által hívható közvetítőválasztó elötétek mindenkori listája és az egyes választható közvetítő szolgáltatók által a közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatás fajtája a Szolgáltató internetes honlapján található. Amennyiben az Előfizető a belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívásaihoz és/vagy nemzetközi hívásaihoz a Szolgáltatótól eltérő elektronikus hírközlési szolgáltatót választ közvetítő szolgáltatóként, úgy e tekintetben módosul a Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése is.

(2) A Szolgáltató a közvetítőválasztás biztosítására irányuló kötelezettségét csak olyan közvetítő szolgáltató esetében köteles lehetővé tenni, amely

- a.) elektronikus hírközlési szolgáltatóként szerepel az NHH nyilvántartásában és nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt, és
- b.) vele a Szolgáltató az Eht-ban és külön jogszabályban, valamint a Szolgáltató referencia összekapcsolási ajánlatában (RIO) meghatározottak szerint összekapcsolási szerződést kötött, és
- c.) rendelkezik külön jogszabály szerint kijelölt közvetítőválasztó számmal, és
- d.) előválasztás esetén biztosítja, hogy az összekapcsolási szerződésben meghatározott, az Előfizetőnek felajánlott, és az Előfizető által választott hívásviszonylat(ok)ban az Előfizető részére közvetítőválasztási szolgáltatást nyújt.

A hívásonkénti közvetítőválasztás esetén a b.) pont szerinti összekapcsolási szerződésében a közvetítő szolgáltató által megajánlott forgalmi irányokban a közvetítő szolgáltató gondoskodik a hívás végződteséről.

### 16.2.2 A közvetítőválasztás tartalma

- (1) Az Előfizető részére közvetítőválasztással nyújtott szolgáltatás lehet – a szerződésben megjelölt mód alkalmazásával – belföldi helyhez kötött telefon (helyi/belföldi távolsági) és/vagy mobil rádiótelefon hálózatba irányuló és/vagy nemzetközi hívás végződtesése és Internet hívás.
- (2) A közvetítő szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatásokon kívüli valamennyi egyéb, az Előfizető által kezdeményezett hívást az Előfizető részére a Szolgáltató továbbítja, végződtesi és számlázza.
- (3) A közvetítőválasztással indított magyarországi ország hívószámra irányuló nemzetközi hívások blokkolásra kerülnek.
- (4) Közvetítőválasztás szolgáltatással az Előfizető kezdeményezhet
  - a.) helyi hívást,
  - b.) belföldi távolsági hívást,
  - c.) mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást,
  - d.) nemzetközi hívást,
  - e.) Internet szolgáltatás elérésére irányuló hívást.
- (5) Az adott szolgáltatás viszonylatában az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra előfizetői szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződteséről.

### 16.2.3 Hívásonkénti közvetítőválasztás

- (1) A hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződés az Előfizető ráutaló magatartásával jön létre úgy, hogy az Előfizető a közvetítő szolgáltatót közvetítőválasztó előtét tárcsázásával jelöli ki.
- (2) Az Előfizető hívásonkénti közvetítőválasztással az adott hívásra érvényes közvetítő-előválasztástól eltérhet.

### 16.2.4. Közvetítő-előválasztás

- (1) A Szolgáltató, mint kötelezett szolgáltató által biztosított közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a következő hívásokra – az alábbi kombinációkban - jogosult egyidejűleg:

Kombinációk	1. Belföldi Hívás		2. Nemzetközi Hívás
	1.A) Helyi Hívás	1.B) Belföldi Távolsági Hívás Mobil Rádiótelefon Hálózatba irányuló Hívás	
1	X	X	
2			X
3	X	X	X

X: közvetítő szolgáltató

- (2) Egy Előfizetőhöz egyidejűleg legfeljebb 2 (kettő) közvetítő választó előtét állítható be, mégpedig olyan bontásban, hogy a helyi, a belföldi távolsági és a mobil rádiótelefon hálózati irányok csak egyben kezelhetők. Külön közvetítőválasztó előtét beállítása lehetséges a nemzetközi hívások irányítására.
- (3) Közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető hívásai előtt közvetítőválasztó előtétet nem tárcsáz, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki változtatást a Szolgáltató hajtja végre.

### 16.2.5 A közvetítőválasztás elmaradása

- (1) Ha az Előfizető nem él a közvetítőválasztás jogával, úgy vélelmezni kell, hogy az Előfizető a hívásokhoz a Szolgáltatót, vagy a Szolgáltató által előválasztást nem igénylő előfizetői részére kijelölt szolgáltatót választotta. Ebben az esetben az Előfizető számára valamennyi választható szolgáltatás elérhetőségét a Szolgáltató biztosítja, amelyekre a Szolgáltató által közzétett feltételek és díjak érvényesek.

### 16.2.6 A közvetítőválasztás előfeltételei

- (1) Az Előfizető közvetítőszolgáltatót abban az esetben vehet igénybe, ha az előfizetői hozzáférési pont szüneteltetését nem kérte vagy annak kimenő forgalma nincs korlátozva.
- (2) A közvetítő szolgáltatóval kötött egyedi előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető:
  - a.) elfogadja a közvetítő szolgáltató ÁSZF-jét,
  - b.) hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató továbbítsa a választott közvetítő szolgáltató részére az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, valamint nem természetes

személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát, továbbá az Előfizető telefonszámát,  
c.) - a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – a Szolgáltatóval, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy - ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amelyet a Szolgáltató köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.

(3) A Szolgáltató a választást követő – illetőleg ha a közvetítő szolgáltatóval a szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, a közvetítőválasztásra irányuló szerződés megkötéséről való tudomásszerzést követő - két munkanapon belül köteles közölni a választott közvetítő szolgáltatóval a fenti előfizetői adatokat, továbbá ráutaló magatartással történő választás esetén a választás tényét és időpontját.

(4) Ha az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóon kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az előfizető szerződéskötéskor köteles tájékoztatni az újonnan választott közvetítő szolgáltatót. A közvetítő szolgáltató a szerződés megkötéséről, az Előfizető nevééről, a választott szolgáltatások köréről legkésőbb 2 munkanapon belül tájékoztatja

a.) a Szolgáltatót,

b.) ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében a Szolgáltatóon kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, ezt a közvetítő szolgáltatót, a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve.

(5) Az Előfizető közvetítő szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése, valamint – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az Előfizetőnek a Szolgáltatóval vagy más közvetítő szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésének az új szolgáltató választása esetén történő módosítása, illetve megszűnése a közvetítő választás műszaki megvalósításával lép hatályba.

### **16.2.7 A közvetítőválasztás műszaki korlátai**

Közvetítő-előválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

- a.) nyilvános állomásról,
- b.) alkalmi állomásról

Hívásonkénti közvetítőválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

- a.) nyilvános állomásról,
- b.) alkalmi állomásról,
- c.) Digifon, vagy ISDN kiegészítő szolgáltatás keretében igénybevett hívásirányítással átirányított hívás esetén, illetve kézi kapcsolással,
- d.) ISDN D csatornás adatátviteli hívásokra

### **16.2.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszűnésének esetei**

(1) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónál az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, átirását kezdeményezi, köteles erről a közvetítő szolgáltatót értesíteni.

(2) A közvetítő szolgáltató ÁSZF-e rendelkezhet úgy, hogy az Előfizető (1) bekezdés szerinti bejelentését felmondásnak tekinti, ezért Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az áthelyezést követően is igénybe kívánja venni a közvetítő szolgáltató szolgáltatását, erről a közvetítő szolgáltatóval kell megállapodnia.

(3) A ráutaló magatartás útján igénybe vett hívásonkénti közvetítőválasztás –szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnik, amennyiben az e körbe tartozó díjcsomagok esetében az Előfizető 60 napon keresztül egyetlen hívást sem kezdeményez a szolgáltatóválasztó, négyjegyű előtéttel.

## **16.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint választható közvetítő-szolgáltatónál**

### **16.3.1 A közvetítőválasztás menete**

(1) A Szolgáltatót, mint közvetítő szolgáltatót az alábbi telefonszolgáltatók előfizetői jogosultak választani:

- a.) Magyar Telekom Nyrt.
- b.) UPC Magyarország Kft.
- c.) Invitel Technocom Kft.

(2) A Szolgáltató részére kijelölt közvetítő választó előtét szám: 1553 és 1588.

(3) A Magyar Telekom Nyrt. azon előfizetője, akinek érvényben lévő 2004. január 01. előtt megkötött előfizetői szerződése a Magyar Telekom Nyrt. ÁSZF-jének feltételei szerint Minimál díjcsomag igénybe vételére irányul, nem jogosult a Szolgáltatót, mint közvetítő szolgáltatót választani.

(4) Amennyiben az Előfizető a belföldi és/vagy nemzetközi hívásaihoz a Szolgáltatót választja közvetítő szolgáltatóként, úgy e tekintetben módosul az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése.

### 16.3.2 A közvetítőválasztás tartalma

(1) Az Előfizető részére közvetítőválasztással nyújtott szolgáltatás lehet – a szerződésben megjelölt mód alkalmazásával – belföldi helyhez kötött telefon (helyi/helyközi/belföldi távolsági) és/vagy mobil rádiótelefon hálózatba irányuló és/vagy nemzetközi hívás végződtetése és/vagy Internet hívás.

(2) A Szolgáltató, mint közvetítő szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatásokon kívüli valamennyi egyéb, az Előfizető által kezdeményezett hívást az Előfizető részére az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója továbbítja, végződteti és számlázza.

(3) Közvetítőválasztás szolgáltatással az Előfizető kezdeményezhet

- a.) helyi,
- b.) belföldi távolsági,
- c.) mobil rádiótelefon hálózatba irányuló,
- d.) nemzetközi,
- e.) Internet szolgáltatás elérésére irányuló

hívást.

(4) Az adott szolgáltatás viszonylatában az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra előfizetői szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződtetéséről.

### 16.3.3 A közvetítőválasztás fajtái: hívásonkénti közvetítőválasztás

(1) A hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződés az Előfizető ráutaló magatartásával jön létre úgy, hogy az Előfizető a Szolgáltatót, mint közvetítő szolgáltatót közvetítőválasztó előtét tárcsázásával jelöli ki.

(2) Az Előfizető hívásonkénti közvetítőválasztással az adott hívásra érvényes közvetítő-előválasztástól eltérhet.

(3) A Szolgáltató a hívásonkénti közvetítőválasztás igénybevétele esetére honlapján ([www.invitel.hu](http://www.invitel.hu)) tájékoztatja az előfizetőt arról, ha az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató és közvetítő szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött az adott hívásviszonylat tekintetében választani kívánt szolgáltatóval.

### 16.3.4 Közvetítő-előválasztás

(1) A Szolgáltató, mint közvetítő szolgáltató által nyújtott közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a következő hívásokra – az alábbi kombinációkban - jogosult egyidejűleg:

Kombinációk	Belföldi Hívás		Nemzetközi hívás
	Helyi	Belföldi távolsági hívás/mobil hálózatba irányuló hívás	
1	X		
2		X	
3	X	X	
4			X
5	X		X
6		X	X
7	X	X	X

X: közvetítő szolgáltató

(2) Közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető hívásai előtt közvetítőválasztó előtétet nem tárcsáz, a szolgáltatás igénybevételehez szükséges műszaki változtatást az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató hajtja végre.

### 16.3.5 A közvetítőválasztás előfeltételei

(1) A Szolgáltatóval, mint választott közvetítő szolgáltatóval kötött egyedi előfizetői szerződés megkötésével:

- a.) az Előfizető elfogadja a Szolgáltatót, mint közvetítő szolgáltatót ÁSZF-jét,
- b.) az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója továbbítsa a Szolgáltatót, mint választott közvetítő szolgáltató részére az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, valamint nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát, továbbá az Előfizető telefonszámát,
- c.) az Előfizetőnek – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójával, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában

fennálló előfizetői szerződése megszűnik – vagy ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amely módosulást az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.

(2) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltató igénye esetén a választást követő 2 munkanapon belül, - illetőleg ha a közvetítő szolgáltatóval a szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, a (4) bekezdés szerinti tájékoztatást követő két munkanapon belül - térítésmentesen köteles közölni a választott közvetítő szolgáltatóval

a.) az (1) bekezdés szerinti adatokat,

b.) a szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított határidejét,

c.) ráutaló magatartással történő választás esetén a választás tényét és időpontját.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a jelen adatközlési kötelezettségét a nyilvántartásban szereplő adatok alapján teljesíti, amely adatok valóságáért felelősség nem terheli.

(3) Amennyiben az Előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztással igénybe vett szolgáltatásokért – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójának előre kifizetett díjtól függetlenül – külön díjfizetési kötelezettség terheli.

(4) Ha az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatótól kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az Előfizető szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő szolgáltatót. A Szolgáltató, mint újonnan választott közvetítő szolgáltató a szerződés megkötéséről, az Előfizető nevééről, a választott szolgáltatások köréről legkésőbb két munkanapon belül tájékoztatja

a.) az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót,

b.) ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatótól kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, ezt a közvetítő szolgáltatót, a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve.

(5) Az Előfizetőnek a Szolgáltatóval, mint újonnan választott közvetítő szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése, valamint – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az Előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval vagy más közvetítő szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésének az új szolgáltató választása esetén történő módosítása, illetve megszűnése a közvetítő választás műszaki megvalósításával lép hatályba.

(6) Az Előfizető kérheti a közvetítő-előválasztás szolgáltatás szüneteltetését a jelen ÁSZF 6. pontjának rendelkezései szerint azzal, hogy amennyiben a szünetelés a közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltató hálózat-karbantartása miatt következik be, erről előzetesen a Szolgáltató csak abban az esetben tudja előzetesen tájékoztatni az Előfizetőt, amennyiben a Szolgáltató a közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltatótól megkapta erről a tájékoztatást.

### **16.3.6 A közvetítőválasztás műszaki korlátai**

(1) A közvetítőválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

a.) nyilvános állomásról,

b.) ideiglenes telefonszámokra.

(2) A közvetítőválasztás Magyar Telekom Nyrt-specifikus korlátai:

a.) ISDN D csatornás adatátviteli hívásokra közvetítőválasztás nem vehető igénybe,

b.) helyhez kötött rádiós elérésű (GSM-RLL) előfizetői hozzáférési pont esetén nem biztosítható a közvetítőválasztás helyi hívásra és internet szolgáltatás elérésére irányuló hívásra.

(3) Egy előfizető tekintetében belföldi hívásra csak egy előválasztott szolgáltató állítható be.

(4) Ha az előfizető távbeszélő vonala szünetel vagy kimenő forgalmát a hozzáférést nyújtó szolgáltató korlátozza, az előfizető a közreműködő szolgáltató szolgáltatásait sem tudja igénybe venni.

### **16.3.7 A szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje**

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását

a.) az Előfizetői Szerződés szóbeli megkötését követő legkésőbb 30 (harminc) napon belül;

b.) az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötése esetén, az előfizetői szerződés Előfizető általi aláírását követő legkésőbb 30 (harminc) napon belül kezdi meg, és azt az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt biztosítja, a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

### **16.3.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszűnésének esetei**

(1) A Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésre az áthelyezés szabályait nem lehet alkalmazni. Amennyiben az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, átírását kezdeményezi, köteles erről a Szolgáltatót értesíteni. A Szolgáltató az Előfizető bejelentését

felmondásnak tekinti, így az értesítés kézhezvételétől számított 8 nap után az előfizetői szerződés megszűnik.

(2) Az előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- a.) az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés bármilyen jogcímen megszűnik, illetve átírás, áthelyezés vagy számcsere (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újjakkal kiegészül), vagy a távbeszélő állomás csatlakozási típusának megváltoztatása (pl. analóg-ISDN2 csere) következtében módosul, az erről szóló értesítést követő 8 nap elteltével,
- b.) a számváltás következtében felmerülő műszaki okok miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés további teljesítésére nem képes,
- c.) az Előfizető – üzleten kívül kötött előfizetői szerződés esetén – elállási jogát gyakorolja.

## **17. Társszolgáltatóval előfizetői hurok teljes átengedésére kötött szerződés alapján nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatás**

### **17. 1. A szolgáltatás leírása**

(1) A jelen pont szabályai szerint nyújtott szolgáltatás a kötelezett társszolgáltató (a továbbiakban: társszolgáltató) által a Szolgáltató részére átengedett előfizetői hurkon, a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben és az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatás. A szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő havi díjat és hívás díjakat a Díjszabás illetve az Egyedi előfizetői szerződés díjazási melléklete tartalmazza.

(2) Szolgáltató jogosult arra, hogy a fent említett szolgáltatások keretében az Előfizetők részére adathálózat (Internet) és telefonszolgáltatásokat összevontan értékesítsen. Ennek részletes szabályait és díjait a jelen ÁSZF rendelkezésein túl a Szolgáltató Internet, adathálózat és bérelt vonali szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételei és annak Díjszabása is tartalmazza.

(3) A Szolgáltató a telefonszolgáltatás keretében vegyes, részben hagyományos technológián, részben IP alapú hang (ún. VoIP) technológia segítségével továbbítja a hívást. A két technológián elérhető szolgáltatások köre és minőségi paraméterei eltérnek.

### **17. 2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei**

(1) A Szolgáltató a szolgáltatást csak azokon a meghatározott társszolgáltatói hozzáférési pontokon nyújtja, melyekre vonatkozóan a társszolgáltatóval az Eht-ban és külön jogszabályban meghatározottak szerint helyi hurok átengedési szerződést kötött, és a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek adottak. A szolgáltatás hozzáférési pont Előfizető által kezdeményezett áthelyezése is csak a fentiekben meghatározott, a szolgáltatással ellátható területekre lehetséges.

(2) A Szolgáltatót a szolgáltatás vonatkozásában szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(3) A szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak. A helyi hurok átengedésével a Szolgáltató által az előfizető részére nyújtott szolgáltatás előfizetői (végfelhasználói) szolgáltatás, az tovább nem értékesíthető.

### **17. 3. Az előfizetői szerződés hatályba lépésének feltétele**

(1) Az Egyedi előfizetői szerződés hatályba lépésének az alábbi együttes feltételei vannak:

- a.) a Szolgáltató és a korábbi előfizetői hozzáférést nyújtó társszolgáltató közötti hurokatengedési szerződés hatályba lépése,
- b.) Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési helyen az előfizetői hozzáférési pontra a szolgáltatás kiépítését biztosítani tudja,
- c.) az előfizetői szerződésben hivatkozott, más szolgáltatóval fennálló ADSL internet előfizetői szerződést az Előfizető felmondta,
- d.) számhordozás esetén az előfizetői hurok teljes átengedésével megvalósuló számhordozás megvalósult, vagy számhordozás nélkül megvalósuló szolgáltatás esetén az előfizetői hurok teljes átengedése megvalósult.

(2) Az a.), b.) és d.) pont nem teljesülése esetén az Egyedi előfizetői szerződés nem lép hatályba, a Felek az eredeti - szerződéskötés előtti - állapotot visszaállítják, egymással szemben az előfizető szerződésből eredően további kötelezettségekkel nem tartoznak, és jogosultságok sem illetik meg őket. Az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltétel nem teljesülése esetén az eredeti állapot visszaállításának minden költsége Előfizetőt terheli.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződés hatálybalépését követően az esetlegesen más szolgáltató által Előfizető részére nyújtott közvetítőválasztási szolgáltatás igénybevételi lehetősége a továbbiakban megszűnik, és amennyiben a közvetítőválasztási szolgáltatások igénybevételére határozott idejű kötelezettségvállalással szerződött, úgy az ezzel kapcsolatos jogkövetkezmények az Előfizetőt terhelik.

(4) Az Egyedi előfizetői szerződés a fenti feltételek együttes beállta esetén azon a napon jön létre, amikor az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt számhordozás és hurokátengedés, vagy a hurokátengedés megvalósult.

(5) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződés hatálybalépésétől számított 30 napon belül köteles az előfizetői hozzáférési pont létesítésére.

## 18. A felügyeleti szervek és elérhetőségük

(1) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az ÁSZF 6. sz. mellékletben található, honlapjának címe: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

(2) A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szerveinek felsorolását és azok elérhetőségét az ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

## 19. Az ÁSZF közzététele

(1) A Szolgáltató az ÁSZF egyes módosításai során 2011. január 01. napjától a hirdetményi közzétételt kiegészíti azzal, hogy az előfizetők számára a hirdetményi közzétételt megelőzően megküldött számlalevélen felhívást közöl, amelyben tájékoztatja az Előfizetőket arról, hogy

- ÁSZF módosítást tervez,
- a módosítás mely ÁSZF-eket érint, és
- a módosításokról szóló hirdetmények melyik napilap mely lapszámaiban jelennek meg.

(2) Az ÁSZF legutóbbi módosításával egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hirdetményi közzététele napjától megtalálható a Szolgáltató honlapján ([www.invitel.hu](http://www.invitel.hu)), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása egy naptári évre visszamenőleg.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben foglaltakon túl Szolgáltató - az ÁSZF 4. számú mellékletében felsorolt - értékesítési és ügyfélkapcsolati helyein elhelyezi és mindenki számára hozzáférhetővé teszi az ÁSZF nyomtatott formáját is, amelyet évente egyszer, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissít.