

# **Invitel Távközlési Zrt.**

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

## **Általános Szerződési Feltételek internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásra**

### **Törzsszöveg**

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2008. január 01.
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	2011. július 01.
<b>Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:</b>	2011. augusztus 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. Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai .....	9
2.4.2. Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai .....	9
2.4.2.1. A szerződéskötés .....	9
2.4.2.2. A szerződéskötést megerősítő hívás .....	10
2.4.2.3. A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei .....	10
2.4.2.4. A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás .....	11
2.4.2.5. Utólagos megbízás .....	11
2.4.3. Szerződéskötés ráutaló magatartással .....	11
2.4.4. A Mobil Internet Szolgáltatás aktiválása .....	11
2.4.5. A szerződéskötés elektronikus úton (online) .....	12
2.5. A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek .....	12
2.5.1. Az Előfizető jogai .....	13
2.5.1.1. A használat átengedése más részére .....	13
2.5.2. A Szolgáltató jogai .....	13
2.5.2.1. A távközlés védelme .....	13
2.5.2.2. Ingatlanhasználati jogok .....	13
2.5.3. Az Előfizető kötelezettségei .....	14
2.5.3.1. Díjszedés korlátozása .....	14
2.5.3.2. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért .....	14
2.5.3.3. Az Előfizető adatváltozás-bejelentési kötelezettsége .....	14
2.5.3.4. A Mobil Internet Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőt terhelő további kötelezettségek .....	14
2.5.3.4.1. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	14
2.5.3.4.2. Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások .....	14
2.5.3.4.3. SIM –kártya használata .....	14
2.5.3.4.4. Kiegészítő berendezések használata .....	15
2.5.3.4.5. A mobil eszközzel kapcsolatos kötelezettségek .....	15
2.5.4. A Szolgáltató kötelezettségei .....	15
2.5.4.1. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás .....	15
2.5.4.2. Titoktartás .....	15
2.5.5. Felelősségi kérdések .....	15
2.5.5.1. A Szolgáltató felelőssége .....	15
2.5.5.2. Az Előfizető felelőssége .....	16
2.5.5.3. Felelősség berendezésért, díjakért .....	16
2.5.6. Vis major .....	16
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI.....</b>	<b>16</b>
3.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítése .....	16
3.2. Belépési díj, szerelési költség .....	16
<b>4. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI MUTATÓI ÉS ÉRTELMEZÉSÜK .....</b>	<b>17</b>
4.1. Definíciók .....	17
4.2. Mutatók és célértékek .....	17
<b>5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>17</b>
5.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása .....	17
5.2. Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján .....	19
5.2.1. Az áthelyezés .....	19
5.2.2. Az átírás .....	19
5.2.2.1. Átírás azonos kategóriába tartozó Előfizetők között .....	19
5.2.2.2. Átírás eltérő kategóriájú Előfizetők között .....	20

5.2.3. Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai	20
5.3. Az Előfizető által igénybevevett szolgáltatások körének változtatása	20
<b>6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE</b>	<b>20</b>
6.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei	20
6.2. Szünetelés az Előfizető kérelmére	21
6.3. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból	21
6.4. Szünetelés közérdekből	22
6.5. Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	22
6.6. A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	22
6.6.1. Szolgáltató általi szüneteltetés	22
6.6.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés	23
6.6.3. Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt	23
6.6.4. A magas forgalom összehatár elérése miatti szünetelés az Eht 136.§ (4) bekezdése alapján	23
<b>7. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ÉS MINŐSÉGÉNEK CSÖKKENTÉSE</b>	<b>24</b>
7.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén	24
7.2. A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	24
7.3. A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai	25
7.4. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján	25
<b>8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA ÉS MEGSZŰNÉSE</b>	<b>26</b>
8.1. Felmondás az Előfizető részéről	26
8.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása	26
8.1.2. A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása	26
8.2. Felmondás a Szolgáltató részéről	26
8.2.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása	26
8.2.1.1 Az előfizetői szerződés felmondása általában	26
8.2.1.2 Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető díjtartozása esetén	26
8.2.1.3 Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén	26
8.2.1.4 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	27
8.2.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása	27
8.2.3. A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés felmondásának speciális szabályai	27
8.3. Az előfizetői szerződés megszűnése	28
8.4. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	28
8.5. Elévülés	29
<b>9. HIBABEJELENTÉS, HIBAKEZELÉS, HIBAE LHÁRÍTÁS</b>	<b>29</b>
9.1. A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása	29
9.2. A hibaelhárítás minősége	30
<b>10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELŐFIZETŐI PANASZOK INTÉZÉSE</b>	<b>30</b>
10.1. Ügyfélszolgálat működtetése	30
10.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	30
10.3. Számlareklamáció	31
10.4. Szerződésmódosítás, adatváltozás bejelentése a telefonos ügyfélszolgálaton	31
10.5. Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadása	32
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KÉSEDELMES VAGY HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN</b>	<b>32</b>
11.1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése	32
11.2. A Szolgáltatót késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér	33
11.2.1. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	33
11.2.2. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	33
11.3. A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség	34
11.3.1. Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér	34
11.3.2. Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés	34
11.4. A kötbér megállapítása és teljesítése	34
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI</b>	<b>34</b>
<b>13. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM, ADATSZOLGÁLTATÁS</b>	<b>35</b>
13.1. Adatkezelés	35
13.1.1. Adatvédelmi tájékoztató	35
13.1.2. Általános rendelkezések	35

13.2. Adatvédelem.....	35
13.3. Adatszolgáltatás .....	35
13.4. A Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai.....	36
13.5. Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról .....	36
<b>14. DÍJAK ÉS KIEGYENLÍTÉSÜK .....</b>	<b>36</b>
14.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	36
14.1.1. Egyszeri díj .....	36
14.1.2. Havi előfizetési díj.....	37
14.1.3. Forgalmi díj.....	37
14.1.4. Adatforgalmi díj.....	37
14.1.5. Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok .....	37
14.1.5.1. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	37
14.1.5.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	38
14.1.5.3. A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei .....	38
14.1.5.4. A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei .....	39
14.2. A számla .....	39
14.2.1. A számla tartalma .....	39
14.2.2. A számla megküldése .....	39
14.2.3. A számla összegének kiegyenlítése .....	40
14.3. Késedelmi kamat .....	40
14.4. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás.....	40
14.5. Az értékesítési akciók általános feltételei.....	41
<b>15. A FELÜGYELETI SZERVEK ÉS ELÉRHETŐSÉGÜK.....</b>	<b>42</b>
<b>16. AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE.....</b>	<b>42</b>

## Mellékletek

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. sz. melléklet:   | Alap- és kiegészítő szolgáltatások                                      |
| 2. sz. melléklet:   | Díj szabás  |
| 2.1. sz. melléklet: | Szolgáltatások díjai  |
| 2.2. sz. melléklet: | Lezárt díjcsomagok  |
| 2.3. 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.)

### 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 köztisztviselő, 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 akaratú elterhetnek.

## 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.

## 2.3. 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.) az adathálózati, internet vagy bérelt vonali 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 igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtétele írásban, szóban vagy ráutaló magatartással történhet.

(3) A Szolgáltató a beérkezett 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,
  - 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 nyilatkozni, 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 fentiekben 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 kötvé 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 megtévesztett, 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, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, 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, vagy más nyilvántartási száma,
- 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 tartama,
- 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.) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- s.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- u.) 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 aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.

(4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése napjától számított 2-5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősíti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által (L. 2.4.1. pont (3) bekezdés) tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői 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**

(1) 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 az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és a telefonkapcsolatot fenntartja. Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel a szerződés-kötéstől elzárkózhat, vagy a szerződés-kötés 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 szerződés-kötést 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 szerződés-kötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételtlen megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételtlen megvizsgálja az Előfizető szerződés-kötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződés-kötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződés-kötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződés-kötési 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 lejártott telefonbeszélgetés napja a szerződés-kötés dátuma.

#### **2.4.2.3. A szerződés-kötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei**

(1) A szerződés-kötést 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 indokolás 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 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.

(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 azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként történő 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 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 szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. A szolgáltatások igénybevételeinek feltételeit az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

#### **2.4.4. A Mobil Internet Szolgáltatás aktiválása**

(1) Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában - az érvényes előfizetői szerződés létrejöttétől számított maximum 5 napon belül vállalja a SIM-kártya illetve a Mobil Internet Szolgáltatás aktiválását az Előfizető részére.

(2) Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben hűségnyilatkozatot tett (lásd: ÁSZF 14.1.4.3. pont), a hűségidőszak az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás időpontjáról az Előfizető a 1443 számon kaphat információt.

(3) A Szolgáltató az Előfizetőt a Szolgáltatás aktiválásáról - azaz a Szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül („üdvözlő hívás”) vagy SMS útján („üdvözlő üzenet”) tájékoztatja. Az üdvözlő hívás illetve üdvözlő üzenet célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz illetve az üdvözlő üzenethez a Szolgáltató

joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdji a Szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás illetve az üdvözlő üzenet az Előfizetőt nem érte el.

#### **2.4.5. 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 létrejöhet.

(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 kööttség 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. A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek**

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe tartozó nyilvánosan elérhető internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásnak, mint alapszolgáltatásnak, illetve az azon keresztül igénybe vehető egyéb és kiegészítő szolgáltatásoknak a meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

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

## 2.5.1. Az Előfizető jogai

### 2.5.1.1. A használat átengedése más részére

(1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül - az Internet szolgáltatás kivételével - másnak nem engedheti át. Internet szolgáltatás igénybevételét az Előfizető saját felelősségére engedheti át másnak azzal, hogy ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

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

(3) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

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

## 2.5.2. A Szolgáltató jogai

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

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

(3) A Mobil Internet Szolgáltatás esetén fenti esetekben a Szolgáltató jogosult bármely adathívást megszakítani.

### 2.5.2.2. Ingatlanhasználati jogok

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

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

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

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

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

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

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

### **2.5.3. Az Előfizető kötelezettségei**

#### **2.5.3.1. 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.

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

- (1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.
- (2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

#### **2.5.3.3. 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.

#### **2.5.3.4. A Mobil Internet Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőt terhelő további kötelezettségek**

##### **2.5.3.4.1. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

- (1) Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.
- (2) A Szolgáltatás a fájlcsere, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.
- (3) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:
  - a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
  - b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
  - c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

##### **2.5.3.4.2. Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások**

- (1) Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobileszközzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:
  - a.) veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételeivel történő szolgáltatás-nyújtást;
  - b.) akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevitelét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

##### **2.5.3.4.3. SIM –kártya használata**

- (1) Az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt (korábban Pannon GSM Távközlési Zrt.) tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.
- (2) Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobileszközben használni.

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

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

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

#### **2.5.3.4.4. Kiegészítő berendezések használata**

(1) Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

#### **2.5.3.4.5. A mobil eszközzel kapcsolatos kötelezettségek**

(1) Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobil eszközt használhat. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítésétől számított 24 órán belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(2) Az Előfizető a mobil eszköz IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte az 1978. évi IV. törvény (Btk.) 300/C §-a szerint a számítástechnikai rendszer és adatok elleni bűncselekmény, illetőleg a 300/E §-a szerint a számítástechnikai rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása tényállását valósítja meg.

### **2.5.4. A Szolgáltató kötelezettségei**

#### **2.5.4.1. 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.

#### **2.5.4.2. 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.

### **2.5.5. Felelősségi kérdések**

#### **2.5.5.1. A Szolgáltató felelőssége**

(1) A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az

előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a minőségbiztosításról szóló rendeletben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

#### **2.5.5.2. Az Előfizető felelőssége**

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

#### **2.5.5.3. 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.

#### **2.5.6. 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.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) 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 – 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.

(4) 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.

(5) 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 különbözhet.

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

(3) A 14. 5 pont figyelembe vételével meghatározott egyszeri vagy belépési díjat az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott első számlán felszámítva fizeti meg.

(4) 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.

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



## 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 szolgáltatásminőségi mutatókat, a mutatók meghatározásának módját és ellenőrzésének mérési módszerét az 1. valamint a 3. számú Melléklet tartalmazza.

## 5. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

(1) Az Egyedi 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,
- e.) a Mobil Internet Szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató és a Telenor Magyarország Zrt közötti együttműködési megállapodás módosítása

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 díjemelés 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 Hírközlésről szóló 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 - szolgáltatási területén belül - az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja.

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

a.) az előfizetői hozzáférési pont 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 előfizetői hozzáférési pont 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) 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.

(6) Ha a Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérésének a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, köteles az Előfizetőt a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül értesíteni. 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 vagy belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

### 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.

(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 írásbeli 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 tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a

személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelel, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az (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 haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs az előfizetői hozzáférési ponttal rendelkező lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös telefon vagy internet 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.

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

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

(2) Az Előfizető szerződés módosítás keretében jogosult Mobil Internet Tarifacsomag-váltásra és/vagy SIM-kártya cserére/pótlásra a jelen ÁSZF 2.1. „Szolgáltatások díjai” mellékletében foglalt díjakon.

#### **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 igénybejelentését 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 díjtartozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást fogad el.

## **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

## 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 szolgáltatás folyamatosan legfeljebb egy évig szüneteltethető. A szüneteltetés (szünetelés) 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 kért 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 (Internet szolgáltatás mellett telefonszolgáltatást 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 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 internetszolgáltatást 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:

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

- a.) által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- b.) hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés

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

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

#### **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.

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

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

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

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

(1) A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

- a.) a Szolgáltató által,
- b.) az Előfizető kérésére,
- c.) az Eht. 136.§ (4) bekezdése alapján a 6.6.3., illetve a 6.6.4. pont szerint.

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

##### **6.6.1. Szolgáltató általi szüneteltetés**

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

- a.) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más

gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre –, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

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

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

(2) A Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. GSM-rendszerének Koncessziós Szerződés szerinti karbantartási munkái érdekében a Szolgáltató a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére jogosult. Az ideiglenes szüneteltetés az Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

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

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

(5) Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást (6.3. pont) –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

### **6.6.2. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés**

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

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

### **6.6.3. Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt**

(1) Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. Ebben az esetben a Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti.

(2) Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást tovább kívánja használni, a jelen ÁSZF 2.1. „Szolgáltatások díjai” mellékletében meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti a szünetelés feloldását. Amennyiben Előfizető a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

### **6.6.4. A magas forgalom összeghatár elérése miatti szünetelés az Eht 136.§ (4) bekezdése alapján**

(1) Az Előfizető a Szolgáltató által a jelen 6.6.4. pont (3) bekezdésében meghatározott összeghatár – a magas forgalom összeghatára (a továbbiakban: Összeghatár), amely a Mobil Internet díjcsomagban foglalt forgalmi keretet meghaladó adatforgalom díja – adott számlázási ciklusban történő eléréseig használhatja a Szolgáltatást, az Összeghatár elérésekor a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti. A havidíjat a szünetelés időtartama alatt is meg kell fizetni, a szüneteltetés az adott számlázási ciklus végéig tart.

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

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

(4) Az Összeghatár elérésekor – mely számlázási ciklusonként többször is bekövetkezhethet – a Szolgáltató telefonon keresztül értesíti, vagy amennyiben az értesítési mobiltelefonszám rendelkezésre áll, SMS küldése útján tájékoztatja az Előfizetőt az Összeghatár eléréséről, és ennek következményéről. A Szolgáltató Az Összeghatár elérését megelőzően 4.000.-Ft+áfa=5.000.-Ft és 8.000.-Ft+áfa=10.000.-Ft elérésekor is értesíti az Előfizetőt. Az Összeghatár elérésekor az adott számlázási cikluson belül a szüneteltetett Szolgáltatás további igénybevitelére csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető a (2) pont szerint megfizeti az adott számlázási ciklusban elért adatforgalmi díj összegét. A Szolgáltatót az értesítés esetleges

sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt az Előfizető érdekkörében felmerült okból kifolyólag nem lehet elérni.

(5) Az Összehatár különösen, de nem kizárólag a mobil internet szolgáltatás 2.5.3.4.1. pont (3) bekezdés szerinti (fájlcserélő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás) használata esetén érhető el.

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

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

(8) A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a már feldolgozott forgalmi egyenlegéről a nap 24 órájában tájékoztatást kapjon

- a (4) bekezdésben meghatározott SMS értesítés útján,
- a mobilinternet előfizetés használatával a <http://selfcare.invitel.hu/netandgo> internetes oldalon, valamint
- a 1443-as ügyfélszolgálati telefonszámon.

Tekintettel arra, hogy a mobilinternet szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatok nem azonnali feldolgozásúak, így a forgalmakról csak mintegy 30 – 50 perc késéssel feldolgozott adatok állnak a Szolgáltató rendelkezésére.

## 7. A szolgáltatás korlátozása és minőségének csökkentése

### 7.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződészegése 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 megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

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

### 7.2. A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

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



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

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz való hozzáférést a 7.1. pont (1) bekezdésében felsorolt esetekben jogosult korlátozni. A Szolgáltató, amennyiben nem élt a jelen ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával, úgy a korlátozást 5 napon belül feloldja, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

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

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

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

### 7.4. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtó közvetítő szolgáltató, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló **2010. évi CLXXXV. törvény** (továbbiakban: Mttv.) 188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő médiaszolgáltatás esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a médiaszolgáltatóval szemben, és a médiaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás vagy kiegészítő médiaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a médiaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti. Előfizető erre hivatkozással nem élhet a 10.3. (számlareklamáció) és 11.3. (Kötbér, díjsökkenés) pontban foglalt jogaival, továbbá erre a körülményre hivatkozással egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) Az Előfizető a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

## 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.

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

(1) Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtti mondja fel, 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 megfizetni vállalt díjak még nem teljesített részének bruttó összegével, de legalább a létesítés Szolgáltatónál felmerült, a határozott idejű szerződéses kikötésre 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 díjtartozása 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 elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

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

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

- a.) a díjtartozás 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 díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
- 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.) 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. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(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 akadályozza a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

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

(1) A határozott időtartamra kötött, vagy a határozatlan időtartamra kötött, de hűségnyilatkozat hatálya alatt lévő 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.

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

(1) A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a jelen ÁSZF 2.5.3.4.1. pontban, 2.5.3.4.3. pont (4) bekezdésében, valamint a 2.5.3.4.5. pont (2) bekezdésében foglaltak alapján 15 napos felmondási idő alkalmazásával rendkívüli felmondással megszüntetni.

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

### 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 lejárta 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 Szolgáltató más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.
- (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.

### 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)et 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 a 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 felügyeleti rendszerek 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 hibaelhárítási határidő 108 óra.

(8) Ha a Szolgáltató képviselője az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, a helyszínen hagyott értesítéssel tájékoztatja az Előfizetőt a kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem 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 bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítására vonatkozó szolgáltatásminőségi mutatók értékeit az ÁSZF 1. és 3. számú melléklete tartalmazza.

(2) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített adatátviteli kapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy a kapcsolatban lévő végberendezés számára a garantált adatátviteli sebességet az ÁSZF 1. sz. mellékletében foglaltaknak megfelelően elérhetővé tegye.

# 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 az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

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

(3) A szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével 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 a Szolgáltató vagy a 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 Ügyfélszolgálathoz. 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 5 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 számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelő 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 hiányában 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, 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) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy 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. Szerződés módosítás, adatváltozás bejelentése a telefonos ügyfélszolgálaton

(1) Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálaton –a jelen ÁSZF 2.5.3.3., 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.) számlázási név vagy cím javítása
- g.) fizetési mód változtatás
- h.) adatkezelési mód változtatás (titkosítás feloldása, további közzétenni kívánt adatok, címfelvett)
- i.) részletfizetési kérelem (15 ezer Ft feletti tartozás esetén nyomtatványon)
- j.) számla sztornózás (kiegyenlítettlen eredeti számla visszaküldésével)
- k.) domain név megrendelés, módosítás, lemondás
- l.) logolási lista ( csatlakozások idejének és adatforgalmának megjelenítése)
- m.) ADSL modem csere
- n.) áthelyezés
- o.) Mobil Internet Szolgáltatás Tarifacsomag váltása
- p.) SIM-kártya, mobil eszköz letiltása
- q.) SIM-kártya, mobil eszköz cseréje vonatkozó igénybejelentés
- r.) SIM-kártya, mobil eszköz pótlására vonatkozó igénybejelentés.

(2) Az ügyfélszolgálat a kért módosítást legkésőbb a bejelentést követő munkanapon végrehajtja – a 2.5.3.3., 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.

## 10.5. Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadása

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

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

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

## 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 30 napon túli teljesítése, avagy a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott 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.) a 7.4 pont szerint a Médiatechnika határozata alapján a szolgáltatás felfüggesztésre kerül, vagy valamely internetes tartalom (sajtótermék) az internet szolgáltatás használatával nem érhető el.
- b.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. számítógép, router), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,
- c.) 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.
- d.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- e.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,



- f.) 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,
- g.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
- h..) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- i.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- j.) 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 az áthelyezési kérelmét annak a Szolgáltatóhoz történő benyújtását követő 30 napon túl teljesíti, avagy a kérelem 30 napon belüli végrehajtása műszaki feltételeinek hiányában az e tény tartalmazó, valamint a várható teljesítési időpont év, negyedév pontosságú megjelölését tartalmazó, 15 napon belül megküldött értesítésben meghatározott teljesítési időpontot (a megadott negyedév utolsó napját) a létesítés során túllépi.

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

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

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

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

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

### **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: havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a,

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

(3) Az (1) bekezdésben írt 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 díjátalagra 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 Előfizető havi díjfizetési kötelezettségének fennállása esetén a kötbérfizetési kötelezettség megállapítását követő havi elszámolások alkalmával jóváírással, ilyen kötelezettség hiányában, vagy ha az a számlaösszeg miatt nem lehetséges, vagy amennyiben azt az Előfizető kifejezett írásbeli nyilatkozatával kéri, úgy a kötbér egy összegben történő megfizetésével.

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

(1) A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a.) a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
- b.) a készüléket a Díjszabásában írt díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék.
- c.) Mobil Internet Szolgáltatás esetén mobilkészülék bérletre nincs lehetőség. A mobilkészülék az előfizetői szerződésben foglaltak szerint lehet az Előfizető vagy a Szolgáltató tulajdona, ez utóbbi esetben a Szolgáltató mobilkészüléket az Előfizető rendelkezésére bocsátja a Szolgáltatás igénybevétele érdekében.

(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 berendezés forgalmazójának kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.

(4) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybeviteléhez 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 hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.

## 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:

- a.) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató,
- b.) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
- c.) 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

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

### 13.4. A Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai

(1) A Szolgáltató az Eht. 157.§ által adott felhatalmazás alapján jogosult az ÁSZF 5. sz. mellékletében írtakon túl a Szolgáltatással kapcsolatos személyes adatként kezelni:

- a.) a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI)
- b.) az Előfizető által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószám.

(2) Az Eht. 159/A. §-a által a Mobil Internet Szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a.) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- b.) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok.

(3) Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobil eszköz letiltása érdekében az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. részére átadja.

### 13.5. Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

(1) A Szolgáltató és a GSM technológia által nyújtott biztonság

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a.) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- b.) hitelessége és hitelesítése biztosított,
- c.) változatlansága igazolható,
- d.) a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

(2) A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

(3) A jelenlegi körülmények között a GSM-technológiával lebonyolított adatátvitel lehallgatása magánszemély harmadik fél számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató a Telenor Magyarország Zrt-vel együttműködésben megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

(4) A Szolgáltató a hírközlési törvény és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

## 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.) adatforgalom alapú díjazás esetén adatforgalmi díjat,
- e.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- f.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2.1. és 2.2. számú Mellékletei (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

(1) Az egyszeri díjat (belépési díj) 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, a használat módjától független – díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az előfizetési díj tartalmazhatja a díjcsomagban meghatározott kiegészítő szolgáltatások díját és az adatforgalom alapú díjazású szolgáltatások esetén az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott adatmennyiség díját is.

### 14.1.3. Forgalmi díj

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

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

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

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

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

(4) 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.

### 14.1.4. Adatforgalmi díj

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

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

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

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

### 14.1.5. Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok

#### 14.1.5.1. 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 Díjcsomagokban 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 Díjsszabás 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 Díjsszabásából való törléssel megszünteti.

#### **14.1.5.2 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 díjsszabása a 2.3. sz. mellékletben található.

#### **14.1.5.3. 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 az alapszolgáltatást tekinti elfogadottnak.

(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 díjcsomag-váltást, 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 díjcsomag-váltás 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 létrejöttnek 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) 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.

(6) A kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői (amennyiben és amilyen módon erről a Díjsszabás 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.

(7) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjsszabása 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 újratekődik. Erre az Előfizető figyelmét külön, írásban, az egyedi előfizetői szerződésben, annak módosításakor kifejezetten fel kell hívni.

(8) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírásra 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 szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(9) Mobil Internet díjcsomag váltás speciális feltételei: A Mobil Internet díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. A Szolgáltató a díjcsomag-váltást 5 munkanapon belül végzi el. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának időpontjától teljesíti. A tárgyhónapban (14.2.2. pont szerinti naptári hónap) a díjcsomag váltás előtti és az azt követő időszakban (törthónap, nem teljes naptári hónap) érvényes díjcsomagok adatforgalmának elszámolása mindenkor az adott időszakra érvényes feltételekkel történik. A díjcsomagokhoz tartozó Forgalmi keretek az adott időszakban teljes mértékben felhasználhatók. Amennyiben a Forgalmi keretet meghaladó használat (túlhasználat) esetén fizetendő adatforgalmi díj keletkezik, akkor ezek összege kiszámlázásra kerül, a Forgalmi keretet meghaladó adatforgalom a következő törthónapra érvényes Forgalmi keretbe nem számítandó be. A díjcsomag-módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttek tekintti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

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

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

#### **14.1.5.4. 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 a 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 szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.

(2) A számlában fel kell tüntetni 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 küld 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.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig 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 a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban 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 befizetni.

(2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. 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. mindenkori 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 Előfizetőknél írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az előfizetői hozzáférési pont korlátozására a 7.1 pontban írottak szerint.

(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon a 1701-en, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató a 1701-en történt igazolásokat a befizetéstől számított maximum 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik



meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtarozás 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 a 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 akció 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 akció előnyök lehetnek:

- a.) a nem akció díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása
- b.) egyes díjlemek elengedése vagy csökkentése,
- c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- e.) egyéb díjkedvezmény,
- f.) hűségjutalom,
- g.) ajándéksorsolás
- h.) 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 akció 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 akció feltételek között a Szolgáltató a nem akció 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 igénybevételeiből kizárhatja. A belépési díj kiegyenlítésével az állomás teljes jogú használatra alkalmassá válik.

(8) A Szolgáltató az akció 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 akció Egyedi előfizetői szerződése van érvényben és előfizetésében több távbeszélő állomás van, a Szolgáltató úgy kezeli, hogy az a legutolsó dátummal kötött akció Egyedi előfizetői szerződés megszüntetésére irányul.

(10) A Szolgáltató az akció 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 akció 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 akció 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 díjsomagok és szolgáltatások esetében.

## 15. 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.

## 16. 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.