

**Rendszerinformatika Zrt.**  
1134 Budapest, Váci út 19.  
Cg. 01-10-046912  
Adószám: 23095942-2-41

# Általános Szerződési Feltételek

telefonszolgáltatás nyújtására

## **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:**

1134 Budapest, Váci út 19., Panoráma Ház 4. emelet  
Telefonszám: 1280; +36 1 800 9990, Fax: +36 1 800 9998  
e-mail: [info@rendszerinformatika.hu](mailto:info@rendszerinformatika.hu)  
Nyitva tartás munkanapokon 9:00 – 17:00 óráig.

**ÁSZF elérhetősége:** [www.rendszerinformatika.hu/aszf](http://www.rendszerinformatika.hu/aszf)

**Jelen ÁSZF készült:** 2014. február 3.

**Jelen ÁSZF módosítva:** 2017. szeptember 22.

**Jelen ÁSZF hatályba lépésének dátuma:** 2017. október 24.

## **Felügyeleti szerv:**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
(1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., tel: 06 1 457 7100; web: <http://www.nmhh.hu>)

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....</b>	<b>6</b>
1.1.	A szolgáltató neve és címe .....	6
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	6
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),	
1.4.	A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	6
1.5.	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	6
1.6.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	6
<b>2.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>9</b>
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	9
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	13
2.3.	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	14
2.4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	15
<b>3.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>15</b>
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	15
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	15
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	16
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	16
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	16
<b>4.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>16</b>
4.1.	A szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	16
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	16
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	14
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	17
<b>5.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>17</b>
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	17

5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	19
<b>6.</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>20</b>
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	20
6.2.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	22
6.3.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	22
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	24
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	25
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	25
<b>7.</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>26</b>
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj....	26
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	26
7.3.	Az akciók és akciók díjak elérhetősége.....	28
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai .....	28
7.5.	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	29
<b>8.</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>31</b>
<b>9.</b>	<b>A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>32</b>
9.1.	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	32
9.2.	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	33
9.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	36

<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG</b>	36
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	34
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	34
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)</b>	37
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ</b>	37
<b>13. A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK</b>	41
<b>14. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN</b>	42
<b>15. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b>	42
15.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	42
15.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	42
15.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	42
15.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	44
<b>16. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA</b>	44
<b>17. VEGYES RENDELKEZÉSEK</b>	44
17.1. A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése	44
17.2. Közreműködők igénybevétele	44
17.3. Értesítések	44
17.4. Vis maior esemény	44
17.5. Munkaerő védelem	44
17.6. Referencia, rossz hír keltés tilalma	45
17.7. A Szerződés teljessége	45
17.8. Egyebek	45

## **Mellékletek**

Jelen ÁSZF mellékletei és az ÁSZF törzsszövegének eltérése esetén a mellékletek szövege az irányadó. Ha az Egyedi Szerződés (Megrendelőlap) az ÁSZF vagy mellékletei szövegével ellentmondásban van, úgy az Egyedi Szerződés rendelkezései az irányadók.

Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

1. sz. melléklet – Helyhez kötött és nomadikus VoIP telefonszolgáltatás
2. sz. melléklet – Kiegészítő szolgáltatások leírása
3. sz. melléklet – Hívásirányok és nemzetközi zónabesorolás
4. sz. melléklet – Díjszabás
5. sz. melléklet – Szolgáltatások minősége
6. sz. melléklet – Szolgáltató által kérhető igazolások

## **1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG**

### **1.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME**

**Rendszerinformatika Zrt.**, székhelye: 1134 Budapest, Váci út 19., nyilvántartva a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság által a 01-10-046912 cégjegyzékszám, adószám: 23095942-2-41

### **1.2 A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK,**

#### **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:**

1134 Budapest, Váci út 19. Panoráma Ház 4. emelet

Tel.: 1280

Tel.: +36 1 800 9990 külföldről is

Fax: +36 1 800 9998

Nyitva tartás: munkanapokon 9-16 óra között

Web: [www.rendszerinformatika.hu](http://www.rendszerinformatika.hu)

Általános jellegű észrevételek, bejelentések, szerződésekkel kapcsolatos információk, megrendelések): [info@rendszerinformatika.hu](mailto:info@rendszerinformatika.hu)

Számlázás: [penzugy@rendszerinformatika.hu](mailto:penzugy@rendszerinformatika.hu)

### **1.3 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)**

Cím: 1134 Budapest, Váci út 19. Panoráma Ház 4. em.

Hibabejelentő e-mail cím: [help@rendszergazdak.hu](mailto:help@rendszergazdak.hu)

Hibabejelentő telefonszám: 1280; +36 1 800 9990 (külföldről is elérhető szám)

Rendelkezésre állás: 0 – 24

A hibabejelentő egyéb elérhetőségei megegyeznek a 1.2 pontban meghatározottakkal.

### **1.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME**

[www.rendszerinformatika.hu](http://www.rendszerinformatika.hu)

### **1.5. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

(1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., tel: 06 1 457 7100; web: <http://www.nmhh.hu>)

Média- és Hírközlési Biztos

(1525 Budapest Pf. 75., tel: 06 1 457 7141, fax: 06 1 457 7105)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

(1088 Budapest, József Krt. 6., 1428 Budapest Pf. 20., tel: 1 459 4800, fax: 210 4677)

### **1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

**ÁSZF elérhetősége:** [www.rendszerinformatika.hu](http://www.rendszerinformatika.hu)

### **1.7 FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK**

A Szerződésben használt alábbi kifejezések a következő jelentéssel bírnak.

<b>ÁSZF:</b>	a jelen általános szerződési feltételek helyhez kötött telefonszolgáltatások nyújtására és annak mellékletei.
<b>Budapest belső kerület</b>	I., II., V., VI., VII., VIII., IX., XI., XII., XIII., XIV. kerületek
<b>Budapest külső kerület</b>	Pesthidegkút II., III., IV., X., XV., XVI., XVII., XVIII., XIX., XX, XXI., XXII., XXIII.
<b>Díjszabás:</b>	<p>a Szolgáltatónak a Szolgáltatásokra vonatkozóan a Szerződéshez csatolt, kedvezmények nélküli díjszabása. Szolgáltató a Díjszabást a jelen ÁSZF-hez is csatolta, azonban eltérés esetén az Előfizetőnek átadott és a Szerződéshez csatolt Díjszabás az irányadó.</p> <p>Az díjszabás minden esetben a Szolgáltató hivatalos weboldalán olvasható. A weboldalon feltüntetett Díjszabások tartalmazzák egyfelől a kedvezmények nélkül igénybe vett Szolgáltatások díját (továbbiakban: listaár), valamint a mindenkor akciós jelleggel kedvezményes áron kínált Szolgáltatásokat.</p>
<b>Egyedi Szerződés:</b>	a Szolgáltató és az Előfizető között kötött egyéni előfizetői szerződés, amely az ÁSZF feltételeivel együtt alkotja a teljes Szerződést. Ahol a Szerződés Egyedi Szerződést említ, ott azon a Megrendelőlapot is érteni kell.
<b>Egyéni Előfizető</b>	az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. (Eht. 188. § 10. pont)
<b>Eht. Előfizető: Előfizetői Hozzáférési Pont („EHP”):</b>	<p>az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.</p> <p>a Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások előfizetője.</p> <p>a Szolgáltató vagy az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató hálózatának az a végpontja, amelyhez az Előfizető az elektronikus hírközlő végberendezését (pl. telefonkészüléket) csatlakoztatva a Szolgáltatást igénybe veheti.</p>
<b>Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató:</b>	azon elektronikus hírközlési szolgáltató (pl. telefonszolgáltató vagy Internet hozzáférés szolgáltató), amelynek hálózatához az Előfizető elektronikus hírközlő végberendezését az EHP-n keresztül elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fizikailag és logikailag előfizetői szerződés alapján csatlakoztatja.
<b>Eszr., vagy Rendelet: Fél, Felek:</b>	<p>Az elektronikus előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet.</p> <p>Előfizető vagy Szolgáltató, illetve Előfizető és Szolgáltató együttesen.</p>
<b>Jegybanki alapkamat</b>	Az MNB által meghirdetett és közzétett érvényben lévő kamat.
<b>Költségviselő</b>	<p>a Szolgáltatási Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások ellenértékének fizetője (számlafizető). Költségviselő és Előfizető egyetemlegesen felelős a Szolgáltatás igénybevételei feltételeinek betartásáért, különös tekintettel a Szolgáltatási Díj megfizetésére.</p> <p>A továbbiakban Költségviselő jogai és kötelezettségei minden tekintetben megegyeznek Előfizető felelősségével és jogkörével.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltatási Szerződésben a Költségviselő az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, amennyiben a Szolgáltatási Szerződés Előfizetőről beszél, a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott eseteket kivéve a Költségviselőt is érteni kell.</p>

<b>Szolgáltató csúcsidő</b>	Minden munkanap reggel 7 órától 18 óráig.
<b>Megrendelőlap</b>	a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igény bejelentésére szolgáló űrlap, amely mindkét Fél általi elfogadás és aláírás esetén Egyedi Szerződésnek minősül.
<b>Munkanap</b>	A hétköznapi napok a Munka Törvénykönyvéről szóló törvény szerinti munkaszüneti napok kivételével, valamint az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglalt eltérésekkel.
<b>Munkaidő</b>	Munkanapokon 8 órától.
<b>Szerződés:</b>	az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés telefonszolgáltatás nyújtására, amelynek részét képezi az ÁSZF és az Egyedi Szerződés, valamint mindazok a dokumentumok, amelyekre a Szerződés részeként hivatkozás történik.
<b>Szolgáltatás:</b>	az ÁSZF és az Egyedi Szerződés alapján nyújtott elektronikus hírközlési és a hozzájuk kapcsolódó egyéb szolgáltatások (alap és kiegészítő szolgáltatások).
<b>Szolgáltatási Díj:</b>	a Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban vagy az Egyedi Szerződésben meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szolgáltatónak okozott károk megtérítését (egyszeri díj, rendszeres díj, forgalmi díj, alapdíj)
<b>Szolgáltató:</b>	Rendszerinformatika Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, székhelye: 1134 Budapest, Váci út 19., nyilvántartva a Fővárosi Törvényszék mint Cégbíróóság által a Cg.01-10-046912 cégjegyzékszámon, adószám: 23095942-2-41)
<b>Ügyfélkapu</b>	Az Előfizetőt egyértelműen beazonosító információ (betű és/vagy szám), amelyet a Szolgáltató határoz meg, és a számlákon feltüntet.
<b>Ügyfélszám</b>	Az Előfizetőt egyértelműen beazonosító információ (betű és/vagy szám), amelyet a Szolgáltató határoz meg, és a számlákon feltüntet.
<b>Weboldal (A Szolgáltató hivatalos weboldala)</b>	A szolgáltató hivatalos weboldala: <a href="http://www.rendszerinformatika.hu">http://www.rendszerinformatika.hu</a>

## **2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

Jelen ÁSZF a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő szabályok alapján készült.

A jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől. Az ebbe a körbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Az egyéni előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

Az üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet, amit az egyéni előfizetői szerződés tartalmaz, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

### **2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI**

#### **Az igénybejelentés (ajánlattétel) módja**

- 2.1.1 A Szerződés megkötésére irányuló ajánlatát az igénybejelentő Megrendelőlap hiánytalan és valós adatokkal történő kitöltésével teheti meg.
- 2.1.2 Az igénybejelentést (ajánlatot) az igénybejelentő a Megrendelőlap alábbi módokon való kitöltésével és Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teheti meg:
  - a) írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen;
  - b) írásban a Szolgáltató képviselőjének (meghatalmazottjának, törvényes képviselőjének) jelenlétében az ügyfélszolgálaton kívüli helyszínen;
  - c) elektronikusan a Szolgáltató által biztosított Internetes felületen elektronikus űrlap kitöltésével (online ajánlattétel).

#### **Írásbeli igénybejelentés szabályai**

- 2.1.3 Írásbeli megrendelés (2.1.2 pont a) és b) alpont) esetén a Megrendelőlap kitöltését megelőzően a Szolgáltató munkavállalója vagy meghatalmazott üzletkötője az igénybejelentőnek átadja a kitöltendő Megrendelőlapot, és az ÁSZF egy példányát vagy az ÁSZF kivonatát, valamint egyéb Szerződéses iratokat (pl. az aktuális Díjszabást). Az igénybejelentő ezek ismeretében tesz ajánlatot a Megrendelőlap kitöltésével és aláírásával.
- 2.1.4 A hiánytalanul kitöltött és az igénybejelentő által aláírt Megrendelőlapot Szolgáltató személyesen vagy képviselője útján átveszi és az abban foglaltakat megvizsgálja. Az aláírt és

a Szolgáltatónak átadott Megrendelőlap az igénybejelentő által tett kötőerejű ajánlatnak minősül az abban foglalt Szolgáltatások megrendelésére.

- 2.1.5 Az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor az igénybejelentő a hiánytalanul kitöltött Megrendelőlapot a Szolgáltató részére a jelen ÁSZF szerint átadta. Ha a Szolgáltató hiánypótlást vagy egyéb igazolásokat kér az igénybejelentőtől, úgy az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor az igénybejelentő a Szolgáltató által kért dokumentumokat és/vagy adatokat, nyilatkozatokat hiánytalanul megtette.

#### **A Szerződés létrejötte, vagy az igénybejelentés elutasítása**

- 2.1.6 Szolgáltató az igénybejelentő Megrendelőlapon tett ajánlatát megvizsgálja és az igénybejelentés időpontjától számított 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül dönt annak elfogadásáról vagy elutasításáról, vagy további igazolásokat (így különösen szervezeti előfizető esetében a szervezet létezését, a szervezet képviselőjére vonatkozó jogosultságot igazoló okiratok), hiánypótlások bekéréséről az ajánlat kiegészítése érdekében. Szolgáltató a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy
- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyéni előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést az ÁSZF szabályainak értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
  - b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában legfeljebb 90 nappal későbbi időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot vagy
  - c) az ajánlatot elutasítja.
- 2.1.7 Hiánypótlás esetén a megvizsgálásra nyitva álló határidő kezdete az a nap, amikor az igénybejelentő a Szolgáltató által kért dokumentumokat és/vagy adatokat, nyilatkozatokat hiánytalanul benyújtotta.
- 2.1.8 Az ajánlat akkor tekintendő elutasítottnak, ha az elutasításra vonatkozó Szolgáltatói írásbeli nyilatkozatot az igénybejelentő az igénybejelentés időpontjától számított 30 napon belül kézhez veszi, vagy ha ezen határidőn belül a Szolgáltató nem nyilatkozik.
- 2.1.9 Elfogadás esetén a Megrendelőlapot Szolgáltató aláírja és annak egy példányát az Előfizetőnek telefaxon vagy postai úton megküldi. A mindkét Fél által aláírt Megrendelőlap Egyedi Szerződésnek minősül.
- 2.1.10 A Szerződés azon a napon jön létre, amikor az Előfizetőnek a Szolgáltató az általa is aláírt Megrendelőlapot faxon vagy postai úton megküldi.
- 2.1.11 Amennyiben a szolgáltatás nyújtásának megkezdését megelőzően az 2.1.1-2.1.6 pontok szerinti eljárásra nem kerül sor, vagy Felek nem a 2.1.19-2.1.23, illetve a 2.1.24-2.1.28 pontok szerint hajtják végre az egyes lépéseket, azonban a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megkezdi és a szolgáltatás igénybevételre kerül, úgy a Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltatás igénybevételével – mint ráutaló magatartással – jön létre és lép hatályba.
- 2.1.12 A cégbejegyzés alatt álló gazdasági társaság köteles a Szolgáltatónak a cégbejegyzési kérelem benyújtását tanúsító okiratot bemutatni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a cégbejegyzési kérelem elutasítása esetén a gazdasági társaság tagjai és vezető tisztségviselői a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. törvény szerint felelnek a gazdasági társaság, mint előtársaság kötelezettségeiért.
- 2.1.13 A gazdasági társaság bejegyzéséről vagy elutasításáról Előfizető köteles Szolgáltatót az illetékes hatóság által kiadott adatok és iratok bemutatásával tájékoztatni.
- 2.1.14 Az előfizetői szerződés
- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyéni előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

- b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyéni előfizetői szerződés megküldése, illetve az íratott szerződés hozzáférhetővé tételének időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
  - c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtása vonatkozásában a Szolgáltató a 2.1.6 b) pont szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
  - d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, amennyiben Szolgáltató lehetőséget biztosít a szóban (telefonon) történő szerződéskötésre,
  - e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.
- 2.1.15 A Szolgáltató elektronikus úton ajánlatokat nem fogad.
- 2.1.16 Amennyiben a Szolgáltató az egyéni előfizetővel kapcsolatban az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.
- 2.1.17 Amennyiben a Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötésre lehetőséget biztosít, úgy ekkor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.
- 2.1.18 Az Előfizetői Szerződés
- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
  - b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával
- jön létre.

### **Üzleten kívül, fogyasztóval megkötött szerződésekre vonatkozó szabályok**

- 2.1.19 Tekintettel a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezéseire, abban az esetben, ha fogyasztónak minősülő igénybejelentő ír alá Megrendelőlapot a Szolgáltató vagy képviselője telephelyén, üzletén vagy ügyfélszolgálatán kívül, akkor a 2.1.24-2.1.28 pont szabályait is alkalmazni kell. Fogyasztónak minősülnek azok a természetes személyek, akik egyéni előfizetői minőségben és ténylegesen foglalkozásukon vagy gazdasági tevékenységükön kívül kívánják igénybe venni a Szolgáltatást. A jelen pont szerinti jogszabály rendelkezései nem alkalmazhatók az ügyfélszolgálaton-, a Szolgáltató székhelyén vagy telephelyén-, a Szolgáltató képviselője székhelyén vagy telephelyén megtett igénybejelentésekre, továbbá az on-line megtett igénybejelentésekre. A telefon használata útján létrejött szerződések távollévők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a Rendelet eltérő szabályozása hiányában a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályai vonatkoznak. A telefonon vagy faxon kötött szerződés esetén az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató köteles rögzíteni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.
- 2.1.20 A Szolgáltató vagy képviselője telephelyén vagy üzletén kívül a fogyasztó által kitöltött Megrendelőlappal ajánlati kötöttség az igénybejelentőt nem terheli.

- 2.1.21 Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Az elállást a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett tértivevényes levélben vagy faxon teheti meg a fogyasztónak minősülő igénybejelentő vagy Előfizető.
- 2.1.22 Ha az elállási nyilatkozat kézhezvételéig a Szolgáltató a Szolgáltatást kiépítette, úgy az elállástól függetlenül jogosult a teljes Díjszabás szerinti kiépítési díjra, akkor is ha a kiépítési díjat kedvezményként a Szerződés alapján elengedte.
- 2.1.23 A 2.1.16 pontban foglalt elállási jogról a Szolgáltató a Megrendelőlapon tájékoztatást nyújt.

### **Egyéb rendelkezések a Szerződés létrejöttével kapcsolatban**

- 2.1.24 A természetes személy Előfizető az igénybejelentéskor a Megrendelőlapon köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként veszi igénybe.
- 2.1.25 A Szerződés létrejöttét követően a természetes személy Előfizető bármikor írásban a Szolgáltató felé való tértivevényes levél megküldésével vagy személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán módosíthatja az előfizetői minőségére (egyéni/üzleti) vonatkozó nyilatkozatát.
- 2.1.26 A nem természetes személy Előfizető minden esetben üzleti előfizetőként veszi igénybe a szolgáltatást.
- 2.1.27 Ha az igénybejelentő egyszeri kiépítési díj fizetésére köteles, úgy a Szerződés mindaddig nem lép hatályba, amíg az egyszeri kiépítési díjat az igénybejelentő meg nem fizeti Szolgáltatónak. Banki átutalással történő fizetés esetén az igénybejelentő az átutalást igazoló bizonylatot köteles a Szolgáltatónak faxon megküldeni.
- 2.1.28 Tekintettel arra, hogy egyes Szolgáltatások kiépítésének időpontja és gyorsasága harmadik személy szolgáltatótól (pl. az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatótól) függ a Szerződés minden esetben létrejön és hatályba lép és a Feleket megilletik és terhelik az abban foglalt jogok és kötelezettségek — így különösen a díjfizetési kötelezettség —, ha a Szolgáltatást a Szolgáltató ténylegesen kiépíti (elérhetővé teszi) az Előfizető számára. A jelen pont arra az esetre is irányadó, ha az Előfizető által tett igénybejelentést a Szolgáltató a kiépítésig kifejezetten nem fogadta el (az aláírt Megrendelőlap még nem érkezett meg az Előfizetőhöz) vagy az kiépítési díj még nem került megfizetésre, de a Szolgáltatás már ettől függetlenül kiépítésre került. Szolgáltató ilyen esetben is köteles az aláírt Megrendelőlapot utólag megküldeni az Előfizetőnek.
- 2.1.29 A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és közép vállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.
- 2.1.30 Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés a Rendelet 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- 2.1.31 Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos

tartalmáról szóló, legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

- 2.1.32 A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.
- 2.1.33 Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

## **2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA**

### **Az adatok megadásának módja**

- 2.2.1 Az Előfizető a 2.2.5-2.2.14 pontban felsorolt adatokat a Szolgáltatás megrendelésekor (igénybejelentéskor) adja meg a Szolgáltatónak Megrendelőlap kitöltésével.
- 2.2.2 Előfizető a Megrendelőlapon megadott vagy az Egyedi Szerződésben foglalt adatainak, így például a számlázási címének vagy kapcsolattartó személyének megváltozásáról köteles Szolgáltatót a változástól számított 8 napon belül értesíteni. Az adatváltozásra vonatkozó értesítést az Egyedi Szerződés szerint értesítésre jogosult személy vagy a Szerződés aláírására (módosítására) jogosult személy teheti meg. Az értesítés alapján a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül vezeti át a változást nyilvántartásaiban. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy ezen kötelezettségének elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik, valamint Szolgáltató jogosult a Díjszabásban megjelölt mértékig Adminisztrációs díjat kiszabni.
- 2.2.3 Ha a Szerződés aláírására jogosult személy megváltozik, a Szolgáltató jogosult a változással érintett féltől a változás jogszerűségét és megtörténtét alátámasztó irat (így különösen végzés vagy meghatalmazást tartalmazó irat) másolatát-, indokolt esetben az eredeti irat bemutatását kérni.
- 2.2.4 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy e kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért Előfizető felelősséggel tartozik.

### **A Szerződés megkötéséhez szükséges adatok meghatározása**

A Szerződés megkötéséhez Szolgáltató Előfizetőtől a következő adatok megadását jogosult igényelni:

#### ***Természetes személy Előfizető esetén***

- 2.2.5 Előfizető nevét (születési nevét), születési helyét és idejét, személyi igazolvány számát,
- 2.2.6 Előfizető bejelentett lakcímét és (ha eltérő, tartózkodási helyét vagy értesítési címét),
- 2.2.7 Előfizető bankszámlaszámát (ha ilyennel rendelkezik),
- 2.2.8 Előfizető Egyedi Szerződésben megadott kifejezett hozzájárulása esetén a személyi igazolványa vagy egyéb igazolványa fénymásolásra kerül.

#### ***Nem természetes személy előfizető esetén:***

- 2.2.9 Előfizető székhelyét, és ha van ettől eltérő, értesítési és/vagy számlázási címét,
- 2.2.10 Előfizető cégszerű megnevezését
- 2.2.11 a 8. mellékletben foglalt, azonosításhoz szükséges nyilvántartási adatokat,
- 2.2.12 Előfizető pénzforgalmi számlaszámát,
- 2.2.13 Előfizető adminisztrációs/műszaki/pénzügyi kapcsolattartójának nevét, e-mail címét, telefonszámát, telefaxszámát
- 2.2.14 Előfizető aláírásra (cégjegyzésre) jogosult képviselőjének nevét

**Mindkét Előfizetői típus esetén az Egyedi Szerződés tartalmazza:**

- 2.2.15 az EHP létesítésének helyét, a vállalt létesítési időt (ha az ÁSZF-től eltér),
- 2.2.16 amennyiben az EHP helye szerinti helyiségnek Előfizető nem tulajdonosa, úgy Szolgáltató kérheti a helyiség használatára vonatkozó jogosultság igazolását (pl. bérleti szerződés bemutatása, tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata).
- 2.2.17 egyéb, az Előfizető hozzájárulása esetén megadott adatokat, illetve Előfizető hozzájárulását az Eht. 157. § (2) alapján kezelt adatokon túli adatok kezeléséhez, továbbá az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő kezeléséhez, ha Szolgáltató ilyen kezelést kíván megvalósítani.

**Egyéb szabályok az Előfizetői adatokkal kapcsolatban**

- 2.2.18 A fenti 2.2.16 pont szerinti esetben (ha az Előfizető nem az EHP helye szerinti helyiség tulajdonosa) Szolgáltató kérheti, hogy a helyiség tulajdonosa(i) a vele nem azonos Előfizető esetleges díjtartozásaiért vállaljanak kezességet vagy Előfizetőtől más biztosítékot (óvadékot) kérhet.
- 2.2.19 Amennyiben az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképese, úgy a fent említett adatokat a törvényes képviselője vonatkozásában kell megadni.
- 2.2.20 Mindkét Előfizetői kategória esetén az Egyedi Szerződésben meg kell adni az igénybe venni kívánt Szolgáltatás(csomag) megnevezését.

**2.3. A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ**

- 2.3.1. A Szolgáltatás kiépítése alatt érteni kell az Előfizetői Hozzáférési Pont Előfizetőnél való kiépítésén túl azt is, amikor a Szolgáltató fizikai Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésére nem köteles, hanem a Szolgáltatás igénybevehetőségét biztosítja a saját rendszereiben Előfizető számára.
- 2.3.2. Felek megállapodnak, hogy a kiépítés határidejét a Szolgáltató jogosult meghatározni. A kiépítés határideje nem haladhatja meg a hiánytalan igénybejelentés időpontjától – vagy ha az Előfizető kiépítési díj fizetésére köteles, úgy a díj megfizetésétől – számított 60 naptári napot. A kiépítési határidőt a Szolgáltató az általa aláírt és az Előfizetőnek visszaküldött Megrendelőlapon tünteti fel a jelen pont figyelembevételével.
- 2.3.3. Ha a Szolgáltató kiépítési időpontot nem határoz meg, úgy Felek megállapodnak, hogy a határidő az igénybejelentés időpontjától számított 30. nap, egyszeri kiépítési díj fizetési kötelezettség esetén a díj megfizetésének Előfizető általi igazolásától számított 30. nap.
- 2.3.4. Ha a Szolgáltató által megadott időpont előtt vagy ennek hiányában az ÁSZF szerinti kiépítési időpont előtt a Szolgáltatás ténylegesen kiépítésre kerül, úgy a 2.1.11 pontot kell alkalmazni (azaz a Szerződés hatályba lép és alkalmazandó).
- 2.3.5. Nem minősül késedelmes teljesítésnek különösen, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.
- 2.3.6. Fizikai EHP kiépítése vagy végberendezés átadása/programozása esetén az Előfizető a kiépítés megtörténtét, továbbá a végberendezés átadását a Szolgáltató jelen lévő képviselőjének jegyzőkönyv aláírásával igazolja. A kiépítés időpontja ilyenkor a jegyzőkönyvön szereplő időpont.
- 2.3.7. Fizikai EHP kiépítése hiányában a Szolgáltatás kiépítéséről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Eltérő rendelkezés hiányában a kiépítés időpontja az értesítés időpontja. Ha az Előfizető az értesítéstől számított 3 munkanapon belül a kiépítés megtörténtét nem kifogásolja, úgy a kiépítés elfogadottnak tekintendő az értesítés napjával. Kifogás esetén a Felek a Szolgáltatást tesztelik és annak eredményét jegyzőkönyvezik. Ha a tesztek alapján a Szolgáltatás a Szolgáltatónak felróható okból nem volt igénybevehető, úgy a Szolgáltató a kiépítést haladéktalanul folytatja. Függetlenül a Szolgáltató jelen pont szerinti értesítési kötelezettségétől, a Szerződés hatályba lép a kiépítés napján.
- 2.3.8. A Szolgáltatónak felróhatóan késedelmes kiépítés esetén Előfizető kötbérre jogosult a 7.5 pont szerint.

## **2.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN**

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1 pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó szabályozást pedig a 15.4. pont tartalmazza.

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

### **3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

- 3.1.1 A Szolgáltatás keretében Előfizető alapszolgáltatásként helyhez kötött és/vagy nomadikus telefonszolgáltatást vehet igénybe Szolgáltatótól Szolgáltatási Díj ellenében.
- 3.1.2 A Szolgáltatás olyan, a Szerződés alapján az Előfizető rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az itt meghatározott feltételekkel lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és – az itt meghatározott esetekben és feltételekkel – fogadását.
- 3.1.3 Az alapszolgáltatás 300-3000 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé. Megfelelő végberendezés használatával telefax (távmásoló) átvitelre is alkalmas.
- 3.1.4 Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.
- 3.1.5 Tárcsázási eljárás: a Szolgáltatás igénybevétele az ANFT-ben meghatározott tárcsázási eljárás alkalmazásával, a hívott fél előfizetői azonosítójának (hívószámának) bebillentyűzésével történik.

#### **Az alapszolgáltatások igénybevételének módjai**

- 3.1.6 Szolgáltató a telefonszolgáltatásait – mint a Szerződés alapján nyújtott alapszolgáltatást Interneten keresztül elérhető IP alapú telefonszolgáltatásként (VoIP szolgáltatás) nyújtja.
- 3.1.7 Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások kizárólag az Előfizetői Hozzáférési Pont helyén vehetők igénybe, azt másik helyszínre továbbítani tilos és a Szerződés Szolgáltató részéről való korlátozását és rendkívüli felmondását vonhatja maga után.
- 3.1.8 Az egyes igénybevételi módok leírását, az igénybevételi módok alkalmazásának feltételeit és korlátait, az Előfizető által elérhető hívásirányokat és az egyes egyedi feltételeket az ÁSZF mellékletei tartalmazzák.

### **3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE**

- 3.2.1. Nyilvános helyi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.11.0)
- 3.2.2. A helyhez kötött telefonszolgáltatás egy adott földrajzi számozási területen (volt primer körzet) belül biztosít kapcsolatot az egyes helyhez kötött telefon Előfizetői Hozzáférési Pontok között.
- 3.2.3. A helytől független elektronikus (nomadikus) hírközlési szolgáltatás olyan beszédcélú szolgáltatás, mely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a hálózat tetszőleges pontján elérhető, azaz a hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve. A szolgáltatás igénybevételének helye ugyan változhat, de roaming (barangolás) nem lehetséges.
- 3.2.4. Nyilvános belföldi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.1)
- 3.2.5. A szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető által indított és az Előfizetői Hozzáférési Pont földrajzi helyétől különböző földrajzi számozási területekbe és mobil hálózatokba irányuló telefon hívások végződését nyújtja.
- 3.2.6. A Szolgáltató a hívások belföldi végződését harmadik személy telefon szolgáltatóval megkötött szerződés alapján biztosítja.
- 3.2.7. Nyilvános nemzetközi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.2)
- 3.2.8. A szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető által indított és a Magyar Köztársaság területén kívüli területekre irányuló telefonhívások végződését nyújtja. A Szolgáltatás keretében elérhető országokat, illetve hálózatokat az 5. melléklet tartalmazza. Az egyes

Szolgáltatásokkal nem elérhető országokat, illetve hálózatokat vagy hívásirányokat az adott Szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

- 3.2.9. A Szolgáltató hívások nemzetközi végződését harmadik személy telefon szolgáltatóval megkötött szerződés alapján biztosítja.

### **Kiegészítő szolgáltatások**

- 3.2.9 Szolgáltató az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódóan vagy egyes esetekben alapszolgáltatás igénybevétele nélkül is igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat nyújt.
- 3.2.10 A kiegészítő szolgáltatások az alábbiak:
- a) Tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel);
  - b) Eseti hívásrészletezés;
  - c) Rendszeres hívásrészletezés;
  - d) Hívószám kijelzés és a hívószám kijelzés letiltása;
  - e) Előfizetői névjegyzék biztosítása;
  - f) Egyedi hívószám („szép szám”) szolgáltatás.
- 3.2.11 A kiegészítő szolgáltatások leírását, igénybevételi feltételeit és korlátait, az alapszolgáltatásokkal való együttes igénybevételük vagy alapszolgáltatástól független igénybevételük lehetőségét és feltételeit az ÁSZF 4. melléklete tartalmazza.

### **3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS**

- 3.3.1. Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető vagy a Szolgáltatás egyéb igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószám elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

### **3.4. A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMESSÉGE**

A Szolgáltató nem minősül egyetemes hírközlési szolgáltatónak, a szolgáltatás nem egyetemes hírközlési szolgáltatás.

### **3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE**

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám, stb.) az ajánlat illetve később az Előfizetői szerződés tartalmazza.

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

A Szolgáltató által nyújtott alapszolgáltatások minőségére vonatkozó jellemzőket és célértékeket az ÁSZF 5. melléklete tartalmazza.

### **4.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE**

- 4.1.1. A szolgáltatás minőségi minimál- és célértékei és értelmezésük
- A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi minimál- és célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen Általános Szerződési Feltételek 5. számú melléklete tartalmazza.

**4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁSHAT SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE**

**4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET**

4.3.1. Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozashoz szolgálnak eszközül. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

**4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

Az Előfizető választása szerint a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, amennyiben az rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Az előfizetői tulajdonú végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a készülék ne veszélyeztessen a Szolgáltató hálózatát.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek. A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és teljesíti a 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásait.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot annak karbantartása és épségének megőrzése végett ellenőrizni, a hálózatra csatlakoztatott berendezésekkel együtt. Amennyiben az ellenőrzése során hiányosságokat, a hálózat működését veszélyeztető, megfelelőségi jelzéssel el nem látott végberendezést, nem szabályos működtetést tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, a végberendezés üzemben kívül helyezésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a végberendezés nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

## **5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

**5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

### **Előfizető által kérhető szünetelés**

5.1.1 Szolgáltató köteles a Szolgáltatások nyújtását az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető a szünetelést írásban kérheti, legalább a szünetelés kért időtartamát 5 munkanappal megelőzően.

5.1.2 Az üzleti Előfizető által kérhető szüneteltetés időtartama egy naptári évben összesen nem haladhatja meg az egy hónapot, a nem üzleti Előfizető által kérhető szünetelés pedig egy naptári évben összesen a hat hónapot. A szüneteltetés leghosszabb időtartamának elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség automatikusan

(külön jognyilatkozat tétele nélkül) terheli és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.

- 5.1.3 Az Előfizető által kért szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. A szünetelés ideje alatt a határozott idejű Szerződésben meghatározott határozott időtartam nem telik tovább (a határozott időtartam nyugszik), annak eltelése a szünetelés megszűnését követően folytatódik.
- 5.1.4 A szünetelés megszűnésével a Szolgáltató a szolgáltatást automatikusan visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

#### **Szüneteltetés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból**

- 5.1.5 Szolgáltató jogosult a Szolgáltatások nyújtását szüneteltetni, ha a Szolgáltató hálózatának rendszeres karbantartására, felújítására, átalakítására, cseréjére, vagy egyéb üzemfenntartási munkára van szükség, feltéve, hogy Szolgáltató az Előfizetőt a szüneteltetést megelőzően 15 nappal előre legalább e-mailben értesítette a szünetelés kezdetéről, valamint annak várható időtartamáról, és ennek időtartama nem haladja meg alkalmanként a 8 órát, és naptári évenként 36 órát.
- 5.1.6 A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek lehetnek különösen:
- a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
  - b) beruházási, fejlesztési tevékenység;
  - c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
  - d) előfizetői végpont; végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz cseréje;
  - e) szoftver frissítése; szoftver cseréje; adatbázis karbantartása; átkapcsolás; bővítése; cseréje;
- 5.1.7 Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy egyik Fél érdekkörébe sem tartozó okból kerül sor, az Előfizető a szünetelés időtartamára nem köteles díjat fizetni. Egyébként a 5.1.3 pont szerinti kivétellel a szünetelés Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.
- 5.1.8 Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a szünetelés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az adott hónapra vonatkozó rendszeres díjat az Előfizető részére visszatéríti, kivéve, ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó szünetelés oka előre nem látható és el nem hárítható ok (Vis Maior Esemény, lásd 5.1.9 és 17.4).

#### **Szünetelés a Felektől független okból**

- 5.1.9 A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (Vis Maior Esemény), valamint Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### **Visszakapcsolási díj**

- 5.1.10 A Szolgáltatás szünetelése vagy korlátozása utáni visszakapcsolás esetén Előfizető az alábbi esetekben a Díjszabás szerinti Visszakapcsolási díj fizetésére köteles:
- a) Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel (ld. 5.1.1-5.1.4 pontok); vagy
  - b) Ha a Szolgáltatás az Előfizető által előidézett korlátozás miatt került leállításra (ld. 5.2.3 pont).

#### **Egyéb rendelkezések a szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban**

- 5.1.11 Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

- 5.1.12 Abban az esetben, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 5.1.13 Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- 5.1.14 Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.
- 5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**
- 5.2.1 Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult a Szolgáltatások igénybe vételének lehetőségét részben (időben, forgalmi mennyiségben) vagy egészében korlátozni, 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 csatlakoztatott;
  - b) szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
  - c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és nem adott a Szolgáltató által elfogadott, a díjtartozást fedező értékű biztosítékot (így különösen óvadékot);
  - d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyéni előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
  - e) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
  - f) Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi
  - g) Előfizető a 3.1.7 pontban foglaltakat megszegi;
  - h) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- 5.2.2 A Szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az ÁSZF szerint változatlanul biztosítja az Előfizető hívhatóságát, a segélykérő hívások továbbítását (ha azt egyébként is biztosította), valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét.
- 5.2.3 Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik. A korlátozás megszüntetésekor Szolgáltató a Díjszabás szerinti visszakapcsolási díjra jogosult.
- 5.2.4 A korlátozás – a forgalom alapú díjak kivételével – Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti, és ha a korlátozás oka Előfizetőnek felróható, úgy a legrövidebb szerződéses időszak a korlátozás időtartama alatt nem telik (nyugszik), ha az még nem telt el. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.
- 5.2.5 A Szolgáltató a korlátozás időtartama alatt is köteles biztosítani
- a) az előfizető hívhatóságát,
  - b) a segélykérő hívások továbbítását,
  - c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.
- 5.2.6 A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.
- 5.2.7 Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS,**

#### **Hibabejelentő elérhetősége, hibabejelentési nyilvántartás**

- 6.1.1 Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető hibabejelentő szolgálatot működtet, az ügyfélszolgálat működési idején kívül (6.3.2 pont) üzenetrögzítővel.
- 6.1.2 A hibabejelentés személyesen, írásban, emailen, Ügyfélszolgálaton keresztül, telefonon és telefaxon történhet az ügyfélszolgálaton (6.3 pont).
- 6.1.3 Előfizető a hibabejelentőt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül érheti el.
- 6.1.4 Ha Előfizető a hibát telefonon vagy személyesen jelenti be, Szolgáltató az írásbeli hibabejelentés követelményéről az Előfizetőt a hiba bejelentésekor tájékoztatja. Szolgáltató az Előfizető azonosítására jogosult elkérni az Előfizetőnek átadott szerződésszám és a további lépéseket csak a szerződésszámmal történt azonosítás után megtenni.
- 6.1.5 Szolgáltató a bejelentett hibáról elektronikus hibalapot állít ki, amelyen feltünteti a problémával kapcsolatos intézkedéseket, és azok eredményét, amelyet erre szolgáló elektronikus rendszerben tárol. Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.
- 6.1.6 Szolgáltató a Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon tett hibabejelentést Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl is nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazhatja:
- a) az Előfizető értesítési címe vagy más hasonló célú azonosítója,
  - b) az Előfizető hívószáma vagy más azonosítója,
  - c) a hibajelenség leírása,
  - d) a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra, perc),
  - e) a hiba oka,
  - f) a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra, perc),
  - g) a hiba elhárítását végző személy neve,
  - h) az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

#### **A hiba kivizsgálása egyéni előfizető esetén**

- 6.1.7 A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, hogy
- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
  - b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

#### **A hibajavítás**

- 6.1.8 *Hibabejelentés:* az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás

minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

- 6.1.9 Előfizető a Szolgáltatásokban bekövetkező esetleges hibák kijavítása érdekében köteles a Szolgáltató vagy képviselője részére lehetővé tenni az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzését, a feltárt hibák elhárítását, illetve a szükséges karbantartás elvégzését.
- 6.1.10 A Szolgáltató a hiba elhárítását – amennyiben az Egyedi Szerződés eltérően nem rendelkezik – munkanapokon 9:00-16:00 óra között négy órán belül megkezdi. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt arról, hogy
- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató 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 az adott időszakra vonatkozóan nem számít fel rendszeres díjat, ha a hiba folytán a Szolgáltatások nem érhetőek el vagy azokat a meghatározott minőségi célértékekhez képest 10 %-kal csökkentett értékben képes csak teljesíteni;
  - d) a hiba elhárítását befejezte.
- 6.1.11 Szolgáltató a hibabehatároló eljárás során valósan bizonyult azon hibákat, amelyekért a Szolgáltató felelős, a nyilvántartásba vételtől számított 72 órán belül kijavítja. A hibajavítási határidő nem teljesítése esetén Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér (ld. 7.5.1 pont) fizetésére köteles, a valós hiba bejelentésétől számított 72. órától a hiba elhárításáig.
- 6.1.12 Ha a hiba behatárolása, illetve a hibajavítás csak az Előfizető helyiségében hajtható végre, és arra a Felek megegyezése szerinti időpontban Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetőség, vagy a hibajavítást vagy behatárolást az Előfizető vagy – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső – harmadik személyek közreműködésének nem megfelelő volta akadályozza, úgy a hibabehatárolási és a hibajavítási idő az okozott időkieséssel megfelelően meghosszabbodik.
- 6.1.13 A Szolgáltató tulajdonában lévő előfizetői végberendezés hibája esetén a Szolgáltató a berendezést 5 munkanapon belül kicseréli.
- 6.1.14 Ha a hiba vizsgálata vagy a hibajavítás során kiderül, hogy a hibát a Szolgáltató nem köteles kijavítani, mert az nem az érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy a Szolgáltatónak a hiba kijavítására a 6.1.11 pontban foglalt okok miatt nem volt lehetősége, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek a hiba vizsgálata vagy hibajavítás miatti kiszállással kapcsolatban felmerült indokolt költségeket kiszámlázni.

#### **Hibajavítás egyéni előfizető esetén**

- 6.1.15 A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
- 6.1.16 Egyéni előfizető esetén a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- 6.1.17 Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- 6.1.18 Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.
- 6.1.19 A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni, de legfeljebb 24 órán belül az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a

bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

- 6.1.20 A Szolgáltató az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.
- 6.1.21 A Szolgáltató a valósnak bizonyult hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.
- 6.1.22 Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a további helyszíni vizsgálatokról szóló értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- 6.1.23 Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a fentiek szerint a Szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- 6.1.24 Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

## **6.2. AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)**

### **A kötbérigények rendezése**

- 6.2.1 Ha a Szolgáltató a kötbért a 7.5.1 pont szerint nem fizeti meg, úgy Előfizető a kötbérigényét bejelenti. A kötbérigény kivizsgálásától számított 30 napon belül a Szolgáltató a vonatkozó kötbért Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

## **6.3. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE**

### **Ügyfélszolgálat**

- 6.3.1 A Szolgáltató Előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot valamint hibabejelentő szolgálatot működtet a címlapon és a 6.3.2 pontban meghatározott elérhetőség szerint.
- 6.3.2 Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs és panasz ügyek esetén:

Cím: 1134 Budapest, Váci út 19. Panoráma Ház 4. em.

Tel.: +36 1 800 9990

Fax: +36 1 800 9998

Nyitva tartás: munkanapokon 9-17 óra között

HIBABEJELENTŐ telefonszám: 1280; +36 1 800 9990 (külföldről)

Rendelkezésre állás: 0 – 24

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

Általános jellegű észrevételek, bejelentések, szerződésekkel kapcsolatos információk, megrendelések): [info@rendszerinformatika.hu](mailto:info@rendszerinformatika.hu)  
Hibabejelentések: Ügyfélszolgálat (help.rendszerinformatika), [help@rendszerigazdak.hu](mailto:help@rendszerigazdak.hu)  
Számlázás: [penzugy@rendszerinformatika.hu](mailto:penzugy@rendszerinformatika.hu)

- 6.3.3 A szolgáltató ügyfélszolgálat helyi tarifával – illetve saját hálózat használata esetén ingyen – hívható.
- 6.3.4 Szolgáltató munkanapokon a címlapon meghatározott nyitvatartási rend szerinti ügyfélszolgálatot működtet.
- 6.3.5 Előfizető a Szolgáltatásokkal kapcsolatos egyéb panaszát az ügyfélszolgálaton személyesen írásban, e-mailben vagy telefaxon jelentheti be.
- 6.3.6 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 6.3.7 pontban írtak szerint köteles eljárni.
- 6.3.7 Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- 6.3.8 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 vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
- 6.3.9 Ha Előfizető a panaszt telefonon vagy személyesen jelenti be, Szolgáltató az Előfizetőt az írásbeli megerősítés követelményéről a panasz bejelentésekor tájékoztatja, amennyiben illet Szolgáltató szükségesnek tart. Szolgáltató az Előfizető azonosítására jogosult elkérni az Előfizető szerződésszámát és a további lépéseket csak a szerződésszámmal történt azonosítás után megtenni.

#### **Számlázás és számlareklamáció**

- 6.3.10 Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.
- 6.3.11 Szolgáltató biztosítja, hogy a Szolgáltató általi, a Díjszabásban meghatározott díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.
- 6.3.12 Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyéni előfizető szerződésben és az általános szerződési feltételeiben kialakított számlázási egység alapján végzi.
- 6.3.13 Szolgáltató a számlamellékletben az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött szolgálat, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban tünteti fel, továbbá feltünteti a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.
- 6.3.14 Szolgáltató az Előfizető kérésére hívásrészletező számlamellékletet bocsát ki, a hívásrészletező szolgáltatásonként és szolgáltatásonként a következőket tartalmazza:
- a) a hívott szám;
  - b) a hívás kezdő időpontja;
  - c) a hívás időtartama;
  - d) a hívásegység díja;
  - e) a hívás díja.
- A d) és e) pontok helyett a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas

jellegére is

- 6.3.15 A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni.
- 6.3.16 Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.
- 6.3.17 Szolgáltató köteles az írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül kivizsgálni. Abban az esetben, ha Előfizető vitatja a Szolgáltató által megállapított Szolgáltatási Díj összegét, Szolgáltatónak bizonyítania kell, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló kihelyezett végberendezésben (ha ilyen van) vagy a Szolgáltatási Díj számításának módjában nem volt hiba.
- 6.3.18 Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A díjfizetési határidő lejárta után benyújtott díjreklamáció a díjfizetési határidőt nem érinti. A díjreklamáció megvizsgálására vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmaradása indokával felmondani.
- 6.3.19 Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számlaegyenlegén egy összegben jóváírja. A díjkülönbözet jóváírása esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Ptk. szerinti késedelmi kamat mértékével.
- 6.3.20 Ha Szolgáltató az Előfizető reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles az Előfizetőt a reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül értesíteni a reklamáció elutasításáról, illetve arról, hogy a reklamációt csak részben tudja elfogadni, valamint köteles az Előfizetőt értesíteni (tájékoztatni) arról, hogy
- a) a reklamáció elutasítása miatt az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához fordulhat avégett, hogy a Hivatal a Szolgáltatónál minőség-felügyeleti vizsgálatot folytasson a reklamációban foglaltakkal kapcsolatban;
  - b) igényét polgári eljárás keretében érvényesítheti, ennek keretében a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Pesti Központi Kerületi Bíróságnál fizetési meghagyás kibocsátását kérheti ha a vitatott követelés összege a kétszázezer forintot nem haladja meg, egyéb esetekben pedig hatáskörtől függően a Pesti Központi Kerületi Bírósághoz vagy a Fővárosi Bírósághoz keresetlevelet nyújthat be.
- 6.3.21 A díjreklamációra vonatkozóan egyebekben a 6.3.5 - 6.3.9 pontokban foglaltakat kell alkalmazni.
- 6.3.22 Az Előfizető kérésére a Szolgáltató külön díj fizetése nélkül ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad az Előfizető által hívott számokról, a hívások időpontjáról és időtartamáról.

**6.4. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

**Vitarendezés**

- 6.4.1 Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) ; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; felügyelőségek elérhetőségei megtalálhatóak: <http://www.nfh.hu/portal/kapcsolat/irjon> weboldalon), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) ; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon:06-1-472-8900), a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) ; központi cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon:06-1-457-7100), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

**Média- és Hírközlési Biztos**

- 6.4.2 A Hatóság részeként Média- és Hírközlési Biztos (a továbbiakban: Biztos) működik. A Biztos az

elektronikus hírközlési szolgáltatást illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

- 6.4.3 Valamely médiaszolgáltatás, sajtótermék, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely a médiaszolgáltatásra vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de a médiaszolgáltatást, a sajtóterméket, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja,
- a) az, akit érdeksérelem ért, vagy akinél érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, vagy
  - b) a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, ha az érdeksérelem a fogyasztók jelentős számát érinti, vagy érintheti, a Biztos Hivatalánál panasszal élhet.

### **Szolgáltató felelőssége**

- 6.4.4 Előfizető tudomásul veszi, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. § értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetén csak az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel.
- 6.4.5 A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési és kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben töle elvárható. Nem minősülnek hibás teljesítésnek különösen az alábbi esetek:
- a) a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
  - b) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
  - c) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
  - d) a hibát nem jelentették be;
  - e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
  - f) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
  - g) a szolgáltatás szünetelése,
  - h) levelező rendszerből kapott vírus, vagy bármilyen a külvilág felől érkezett olyan szoftver, amely működésével kárt okoz a felhasználó vagyontárgyaiban.

### **6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE**

A VoIP Szolgáltatás esetén Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.

### **6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz illetve a békéltető testülethez fordulhat. Az ügyfélszolgálatnál, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési Szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az

előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyéni előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az Előfizető vagy a hírközlési Szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület. Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.

A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1.5 pontja tartalmazza.

## **7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR**

### **7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ**

A Szolgáltatás díjait az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

### **7.2. A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSE**

#### **A Szolgáltatási Díj fizetésére vonatkozó általános rendelkezések**

- 7.2.1 Előfizető köteles a Szerződésben foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a Szerződés hatálybalépésétől kifizetni. A Szolgáltatási Díjat elsősorban az Egyedi Szerződés tartalmazza. Az Egyedi Szerződésben nem szabályozott olyan díjtételeket, amelyek megfizetésére az Előfizető az ÁSZF alapján köteles, a Díjszabás tartalmazza. Eltérés esetén az Egyedi Szerződésben foglalt díj az irányadó.
- 7.2.2 A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból, rendszeres előfizetői díjból (Havi Díj, Negyedéves Díj, Éves Díj), valamint egyéb szolgáltatási díjból állhat. Ha az Egyedi Szerződés másként nem rendelkezik, számlázás egy hónapos időszakokban történik.
- 7.2.3 A díj megfizetése történhet utólagos fizetéssel vagy előrefizetéssel. A Szolgáltatási Díj egyszeri díjból (így különösen egyszeri kiépítési díjból), rendszeres díjból (időszaki vagy rendelkezésre állási díjból), forgalmi díjból és alapidíjból állhat.
- 7.2.4 Ha a Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap (vagy más számlázási időszak: a

továbbiakban: hónap) első napja, vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, úgy a Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel rendszeres díjat vagy alapidíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett Szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

- 7.2.5 Ha Előfizető az ÁSZF-ben vagy az Egyedi Szerződésben meghatározott számlázási időszakra tekintettel a tárgyidőszak lejártát követő 15 napon belül nem kapja kézhez a számlát, köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul jelezni.
- 7.2.6 A díjfizetés akkor tekinthető határidőben megfizetettnek, ha a díj teljes összegét a Szolgáltató számláján jóváírták, vagy az a Szolgáltatóhoz egyéb módon beérkezik.
- 7.2.7 A fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Ptk-ban szabályozott mértékű késedelmi kamatot felszámítani.
- 7.2.8 A szerződésben bárhol említett díjak ÁFA nélküli nettó árak.
- 7.2.9 Szolgáltató jogosult minden hónap 10. napjáig számlát kiállítani és azt Előfizető részére postai küldeményként eljuttatni. Éves (Havi, Negyedéves) Díj ellenében igénybe vett Szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Éves (Havi, Negyedéves) Díjról szóló számlát a szolgáltatási év (negyedév) első napjának hónapját megelőző hónap 10. napjáig állítja ki.
- 7.2.10 Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Éves (Havi, Negyedéves) Díjról kiállított számláját kiegyenlítette, akkor a határozatlan idejű Szolgáltatási Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén a hátralévő kiegyenlített időszakra eső Díjakat Előfizetőnek visszafizeti, vagy amennyiben lehetséges, azt más, Előfizetőnek biztosított Szolgáltatás Díjából jóváírja. Szolgáltató ilyen esetben kamat megfizetésére nem kötelezhető. Előfizető tudomásul veszi, hogy határozott időre szóló Szolgáltatási Szerződés Előfizető általi rendes felmondása esetén az előre fizetett díjakat nem téríti vissza.
- 7.2.11 Amennyiben Előfizető a számláján szereplő fizetési határidőn belül a Számlát Szolgáltatónál írásos levélküldeményben nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő.
- 7.2.12 Előfizető köteles a kiállított és elfogadott számla alapján a Díjszabásban foglaltak szerint kiszámított Szolgáltatási Díjat a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül megfizetni Szolgáltatónak, átutalással, avagy pénztári befizetéssel, a Szolgáltató számláin feltüntetett bankszámlaszámainak egyikére.
- 7.2.13 Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott számlázási időszakra vonatkozóan a számlázással érintett tárgyhoz 15. napjáig nem kapja kézhez Szolgáltató számláját, köteles azt Szolgáltató felé haladéktalanul jelezni; ennek elmulasztása esetén Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a számlát kézhez kapta. Szolgáltató Előfizető bejelentése alapján számlamásolatot állít ki és juttat el Előfizetőnek. A számla megfizetésének kötelezettségét és határidejét a kézhez vétel bejelentése vagy annak elmulasztása sem érinti.
- 7.2.14 A fizetési kötelezettség elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult a mindenkorin jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot felszámítani, ha a Szolgáltatási Szerződésben a felek ettől eltérő késedelmi kamatban nem állapodtak meg. A fizetési kötelezettség elmulasztása a számlán feltüntetett fizetési határidő napját követő napon lép életbe.
- 7.2.15 Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Díj megfizetésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, Szolgáltató jogosult a követelés behajtása céljából az Előfizető Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett adatait harmadik személy megbízottjának átadni. Szolgáltató megbízottja a követelés behajtásának érdekében jogosult ezt követően Előfizetővel szemben Szolgáltató nevében teljes körűen eljárni. Továbbá Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

#### **A Szolgáltatási Díj megfizetése utólagos fizetés esetén**

- 7.2.16 Utoágos fizetés esetén a Szolgáltató a számlázási időszakban az Előfizető által igénybevett Szolgáltatások díját a tárgyidőszak végét követő 15 napon belül számlázza ki Előfizetőnek.
- 7.2.17 A fizetési kötelezettségek teljesítésének határideje az adott számlán megjelölt nap, de nem lehet kevesebb mint a számla kézhezvételétől számított 8 nap.

#### **Kedvezmények biztosítása és a kedvezmények visszafizetésének kötelezettsége**

- 7.2.18 Szolgáltató a Díjszabásban foglalt listaárakból az Egyedi Szerződésben különösen rögzített legrövidebb szerződéses időszakra vonatkozó vállalás vagy minimális forgalom vállalása esetén kedvezményeket adhat a Szolgáltatási Díjból.
- 7.2.19 Amennyiben Előfizető jelenlegi Éves (Havi, Negyedéves) Díja eredetileg kedvezmény figyelembe vételével került megállapításra, akkor Szolgáltató az Előfizető részéről rendes felmondása esetén a Szolgáltatási Szerződés megszűnéséig terjedő használatáért a kedvezmények nélkül megállapított arányos díjat számítja fel. Szolgáltató az így megállapított összegről helyesbített számlát állít ki.
- 7.2.20 A Szolgáltató által megküldött számlában vagy kötbér értesítőben foglalt összeget Előfizető egy összegben, a számla vagy értesítő megérkezésétől számított 15 napon belül köteles megfizetni. Előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető egyenlegéből jogosult a kötbéreket jóváírni és ha az Előfizető rendelkezésére álló egyenleg nem tartalmazott elegendő egyenleget, úgy Szolgáltató a különbözetet számlázza ki.

#### **Díjvisszatérítéssel kapcsolatos rendelkezések**

- 7.2.21 Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés alapján a Szolgáltató az Előfizetővel szemben díjvisszatérítésre köteles és ezt nem lehet az Előfizető által igénybe vett egyéb Szolgáltatások díjából jóváírni, Szolgáltató az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra visszautalja, vagy az Szolgáltató ügyfélszolgálatán előre egyeztetett időpontban, készpénzben átvehető.

#### **7.3. AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE**

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a Szolgáltató weboldalán és/vagy az ügyfélszolgálati (telefonos, személyes) pontokon.

#### **7.4. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI**

##### **Szolgáltató kártérítési felelőssége, elévülés**

- 7.4.1 Az Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- 7.4.2 Az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

## 7.5 A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI

### 7.5.1 Szolgáltató által fizetendő kötbérek és megfizetésük

Elnevezés	Esemény	Kötbér mértéke és megfizetésének módja
Kiépítési kötbér egyéni előfizető esetén	Kiépítés/bekapcsolás Szolgáltatónak felróható késedelme (6. fejezet)	Minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
Kiépítési kötbér egyéni előfizető esetén	Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti	A szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni
Kiépítési kötbér üzleti előfizető esetén		Az Egyedi Szerződés szerinti (ilyen hiányában a Díjszabás szerinti) kiépítési díj 2%-a minden késedelmes nap után. Maximum a kiépítési díj 50%-a

Szolgáltató a kiépítést követő első számlájában a kötbért jóváírja.

Hibajavítási kötbér	a) Ha Előfizető a hiba következtében a Szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból nem tudja igénybe venni.	Minden (a 6.1.11 pontban rögzített határidőn túli) késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban felhasznált díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartam óta hatályos Szerződés esetén a vetítési alap a Szerződés hatályának teljes időtartama alatt felhasznált díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
Hibajavítási kötbér	b) Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni	Az a) pont szerinti fenti kötbérmérték 50%-a

A hibajavítási kötbért Szolgáltató a kötbérezett esemény megszűnését követő számlájában egy összegben jóváírja, vagy a Szerződés megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

<b>Hibajavítási kötbér egyéni előfizető esetén</b>	A hiba kivizsgálására irányadó határidő elmulasztása	A vetítési alap kétszerese
<b>Hibajavítási kötbér egyéni előfizető esetén</b>	Hiba elhárítására irányadó határidő elmulasztása	A vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
<b>Hibajavítási kötbér egyéni előfizető esetén</b>	Hiba elhárítására irányadó határidő elmulasztása	A vetítési alap nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

Kötbér vetítési alapja egyéni előfizető esetén:

A hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

<b>Átírás</b>	Ha a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételekben vállalt határidőn belül nem teljesíti	A kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede
---------------	---	---

Az átírást követően kiállított számlán Szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.

<b>Áthelyezés</b>	Ha a Szolgáltató a 9.2.25 pont szerinti határidőben nem teljesíti.	Minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni, de legfeljebb az áthelyezési díjnak megfelelő összeget.
-------------------	--	--

Az áthelyezést követően kiállított számlán Szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.

**Szolgáltatás  
korlátozása  
késedelmes  
megszüntetés  
esetére fizetendő  
kötbér**

A Szolgáltató a  
korlátozás  
megszüntetését  
késedelmesen teljesíti.

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

7.5.2. A kötbérvetítési alapja: A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyéni előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.5.3. Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b. az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

#### **A kötbérigények rendezése**

7.5.4. Ha a Szolgáltató a kötbért a 7.5.1 pont szerint nem fizeti meg, úgy Előfizető a kötbérigényét bejelenti. A kötbérigény kivizsgálásától számított 30 napon belül a Szolgáltató a vonatkozó kötbért Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

8.1. Az Eht. 150. § (1) bekezdése és a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet alapján az Előfizető amennyiben földrajzi helyét nem változtatja meg, úgy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató megváltoztatása esetén földrajzi telefonszámát megtarthatja. A számhordozás során a földrajzi szám az eredeti szolgáltatótól (átadó szolgáltató) átkerül az új szolgáltatóhoz (átvevő szolgáltató).

8.2. A hívószámának elhordozását a Szolgáltató értelemszerűen az olyan Szolgáltatás esetében biztosítja az Előfizető számára, amely Szolgáltatás tekintetében Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatónak minősül és amely esetében Előfizető számára hívószámot adott használatba az Előfizető hívhatóságának biztosítása érdekében.

8.3. Amennyiben az átadó (eredeti) szolgáltató a Szolgáltató, úgy a vele szerződésben álló és földrajzi számát hordozni kívánó Előfizető az átvevő szolgáltatón keresztül köteles eljárni a számhordozás igénylésének érdekében úgy, hogy az átvevő szolgáltatóval kötött előfizetői

- szerződés vagy előszerződés megkötésekor az átvevő szolgáltatónál a szükséges nyilatkozatokat megteszi.
- 8.4. Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni.
- 8.5. Amennyiben átvevő szolgáltató a Szolgáltató, az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésekor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhető adatlap kitöltésével jelentheti be a számhordozásra vonatkozó igényét az Előfizető (igénylő).
- 8.6. A Szolgáltató – mint átvevő szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozni kívánt előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.
- 8.7. Szolgáltató az Előfizető számhordozási igényének megfelelően eljár az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszüntetése vagy módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviselőjében.
- 8.8. Az átadó szolgáltató jogosult a számhordozásra irányuló kérést elutasítani, ha
- a) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy a tartozást átvállalja, vagy
  - b) az Előfizetőnek az átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy a tartozást átvállalja, vagy
  - c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható az átvevő szolgáltató által az átadó szolgáltatónak benyújtott dokumentumok, nyilatkozatok és igazolások alapján.
- 8.9. Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő földrajzi számtartomány hordozása csak egészben kérhető.
- 8.10. Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatást továbbra is az átadó szolgáltató nyújtja, az előfizetői szerződést az átadó szolgáltatóval módosítani kell.
- 8.11. Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót is.

## **9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

### **9.1. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI**

- 9.1.1 A Szerződés határozatlan idejű és határozott idejű lehet. A határozott idejű szerződésben a Felek legrövidebb szerződéses időszakot rögzítenek, amely alatt a Szerződést csak a Szerződésben (ÁSZF-ben vagy az Egyedi Szerződésben) meghatározott esetekben és feltételekkel jogosult az Előfizető megszüntetni. Amennyiben Felek az Egyedi Szerződésben másként nem rendelkeznek, (pl. Hűségnyilatkozat), a szerződés határozatlan időtartamra jön létre.
- 9.1.2 Az első legrövidebb szerződéses időszak kezdete minden esetben a Szolgáltatás Szolgáltató általi kiépítésének vagy a szükséges adatok átadásának (elérhetővé tételének)napja (ld. 2.3.6 - 2.3.7 pontok), amely egyúttal a Szerződés hatályba lépésének napja.
- 9.1.3 A legrövidebb időszak határozott szerződéses időtartamnak minősül, amely időtartam lejártá után a Szerződés automatikusan határozatlan idejűre módosul, ha az időtartam lejártát megelőzően legalább 15 nappal bármely Fél írásban (tértivevényes levélben vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán) eltérően nem nyilatkozik.
- 9.1.4 Az Előfizető által a határozott idejű Szerződés határozott időtartama alatt kért szünetelés és a Szolgáltatás Előfizetőnek felróható korlátozása a legrövidebb szerződéses időszakot a 5.1.3 pont és a 5.2.4 pont szerint érinti.
- 9.1.5 Az Egyedi Szerződésben vagy más nyilatkozatokban a „hűségidő”, „hűségi szerződés”, „elkötelezettség”, „határozott idő” kifejezések és fordulatok legrövidebb szerződéses időszak vállalására utalnak.
- 9.1.6 A legrövidebb szerződéses időszak – amennyiben Felek másként nem rendelkeznek – 1 év.

- 9.1.7 A jelen ÁSZF-ben a határozott idő lejártá előtti felmondás feltételeire és következményeire vonatkozó szabályokat a 12.6 pont tartalmazza.
- 9.1.8 A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja annak részletes feltételeit. Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megkötődhet, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. A készülékvásárlás tekintetében készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybe vételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.
- 9.1.9 A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaráttal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.
- 9.1.10 A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

## **9.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK**

### **A Szerződés egyoldalú módosításának joga, és az Előfizető tájékoztatása az egyoldalú módosításról**

- 9.2.1 A Szerződés módosításra a Szerződés kötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmét a Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.
- 9.2.2 Figyelembe véve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések tömegesen megkötött jellegét, Szolgáltató a Szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a Szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását (beleértve a hívásirány-zónabesorolásokat és a Szolgáltatási Díjak megváltoztatását is).
- 9.2.3 A Szolgáltató az Egyedi Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja:
- a) a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
  - b) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja;
  - c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
  - d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben (ha az ilyen módosítások nem eredményezik a Szerződés lényeges feltételeinek változását), amelyek különösen:

- i. az ÁSZF szövegének a már nyújtott Szolgáltatásokat nem érintő módosítása, (helyesbítések, átfogalmazások, helyesírási hibák, pontosítások);
- ii. új Szolgáltatások, akciók, szolgáltatási csomagok bevezetése;
- iii. a szolgáltatási terület változása.

Az ÁSZF-et a Szolgáltató különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) megváltoznak a társszolgáltatók, szolgáltatási partnerek díjai, vagy szerződési feltételei
  - b) Szolgáltató meg kívánja változtatni szolgáltatási portfólióját, abból szolgáltatásokat kivonni vagy előfizetői körében változtatásokat eszközölni kíván.
- 9.2.4 A Szolgáltatás lényeges feltételének minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételi feltételeinek módosítása vagy a minőségi célértékekre vonatkozó változtatás.
- 9.2.5 Szolgáltató az egyoldalú módosításra abban az esetben jogosult, ha erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal előre, írásban (levélpostai küldeményben, vagy az Előfizető által megadott e-mailes kapcsolattartói címen) értesítette.
- 9.2.6 Az egyoldalú módosításról szóló értesítés a következőket tartalmazza:
- a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
  - b) a módosítások lényegének rövid leírását;
  - c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
  - d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
  - e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
  - f) azt az ÁSZF szerinti feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, vagy a körülményekben bekövetkezett más lényeges változást, amely a módosítást indokolja;
  - g) az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén a 12.18 és 12.19 pont szerint megillető jogosultságokat.
- 9.2.7 Amennyiben a Szolgáltató az értesítést elektronikus úton küldi meg, úgy az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:
- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
  - b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
  - c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
  - d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást
- 9.2.8 Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt a Szerződés azon módosításairól 30 nappal előre értesíteni, amely módosítások
- a) új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé, és amely módosítások a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érintik, vagy
  - b) Szolgáltatási Díj csökkentését jelentik.
- 9.2.9 A Szolgáltató egyoldalú módosítási jogának gyakorlása esetén az Előfizető jogosult a Szerződést 12.18 és 12.19 pontok szerint felmondani amennyiben a módosítás rá nézve hátrányos rendelkezést tartalmaz.
- 9.2.10 A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.
- 9.2.11 Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyéni előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy az Eht. 144. § (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.
- 9.2.12 A Szolgáltató egyoldalú módosítási jogára tekintettel az egyoldalú módosítás hatálybalépéséhez nincsen szükség az Előfizető elfogadó nyilatkozatára, sem hallgatólagos, sem kifejezett formában. Erre figyelemmel a nyilatkozattétel elmulasztása mint ráutaló magatartás a Szerződésben szabályozott egyoldalú szerződésmódosítási joggal összefüggésben joghatással nem bír, szabályozást nem igényel.

- 9.2.13 Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyéni előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőlegesen magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.
- 9.2.14 A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén, vagy a szolgáltatót érintő gazdasági körülmények hatására a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.
- 9.2.15 Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőlegesen magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

#### **Átírás más előfizetőre és az átírás teljesítésének határideje**

- 9.2.16 Ha Előfizető személyében jogutódlás következett be, vagy a helyhez kötött Szolgáltatás igénybevételének helyén földrajzi helyén tulajdonos-, illetve bérlőcsere történt, Előfizető és a jogutód közösen – ha az Előfizető időközben jogutódlással megszűnt, a jogutód önállóan, a jogutódlás hitelt érdemlő igazolásával – kezdeményezheti a Szerződés jogutódra történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását.
- 9.2.17 Az átírással kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 8 napon belül Szolgáltató megvizsgálja a jogutód hitelképességét, és ha a Szolgáltató az Előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyonai biztosíték, igazolások, nyilatkozatok) látja biztosítotttnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőzt. A jogutód hitelképességének megfelelőse esetén Szolgáltató tájékoztatja a jogutódot arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámlázza a jogutódnak.
- 9.2.18 A Szolgáltató a fenti határidőn belül az átírást teljesíti, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíti.
- 9.2.19 Öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás miatt történő átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.
- 9.2.20 Az átírási díj megfizetésétől (azaz az átírás hatályos kérelmezésétől) számított 15 napon belül a Szolgáltató az átírást végrehajtja. Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.
- 9.2.21 A polgári jogi szabályoknak megfelelően, ha Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett Szolgáltatások teljes díját megfizetni, amíg a Szerződést nem mondta fel vagy azt másra a fentiek szerint nem íratja át, függetlenül attól, hogy az Előfizető elköltözése után ki vette igénybe a Szolgáltatásokat.
- 9.2.22 Az átírás díja a Díjszabásban kerül meghatározásra. Átírás esetén sem a jogelő, sem a jogutód Előfizető nem köteles egyszeri bekapcsolási díjat fizetni.

#### **Áthelyezés és az áthelyezés teljesítésének határideje**

- 9.2.23 Szolgáltató köteles Előfizetőt az áthelyezés végrehajtásának ütemezéséről tájékoztatni, és az áthelyezés műszaki lehetőségei függvényében az áthelyezést 30 napon belül teljesíteni. Áthelyezés csak olyan földrajzi célterületre hajtható végre, ahol a Szolgáltatás nyújtásának

feltételei fennállnak.

- 9.2.24 Szolgáltató az áthelyezés végrehajtására csak akkor köteles, ha az új helyszínen az EHP kiépítése műszakilag megvalósítható és az a Szolgáltató által ellátott földrajzi területen helyezkedik el. Amennyiben az áthelyezési igény nem teljesíthető, Szolgáltató erről a tényről 15 napon belül Előfizetőt tájékoztatja.
- 9.2.25 Az áthelyezésért Előfizető a Díjszabásban meghatározott díj megfizetésére köteles a kérelmével egyidejűleg. A kérelem akkor tekintendő hatályosnak, amikor az áthelyezési díj Szolgáltatónak megfizetésre került.
- 9.2.26 Amennyiben Előfizető az Előfizetői Szerződésben meghatározott határozott időtartam alatt kéri az áthelyezést, illetve a Szolgáltatást kedvezményes (akciós) értékesítés során megkötött Szerződés keretében veszi igénybe, úgy felek az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezéséről egyedileg állapodnak meg, azt Szolgáltató további díjfizetéshez vagy egyéb feltételekhez kötheti, ha az Egyedi Szerződésben az áthelyezést a legrövidebb szerződéses időszakra tekintettel kizárta.
- 9.2.27 Amennyiben az adott szolgáltatás tekintetében lehetséges, a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

#### **Kapcsolattartó bejelentése**

- 9.2.28 A szerződéskötésre jogosult aláírásával egyoldalú írásbeli bejelentéssel módosíthatják az Egyedi Szerződés kapcsolattartóra (és nem az Előfizetőre) vonatkozó adatait.

#### **Az Előfizetői hívószám megváltoztatása**

- 9.2.29 Ha a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizetőnek a hívhatóságot biztosító hívószámot adott, úgy az Előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:
- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- c) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.
- 9.2.30 A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az Előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.
- 9.2.31 Ha a Szolgáltató a 9.2.30 pont szerint kért Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.
- 9.2.32 A Szolgáltató 9.2.29 pont b)-c) pontjában meghatározott esetekben köteles az Előfizetőt az Előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, és az Előfizetőt a 9.2.33 pontban meghatározott jogairól tájékoztatni.
- 9.2.33 Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szövegdokumentumból az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon,

továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapi ne rendelje más Előfizetőhöz. Ezen szolgáltatás, amennyiben a változásra a 9.2.29 pont b)–c) pontjában meghatározott esetekben, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

9.2.34 A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

9.2.35 Amennyiben az Előfizetői hívószám megváltozására nem a 9.2.29 pont a) alpontja alapján került sor, Szolgáltató az előfizetői hívószám változtatást a Díjszabás szerinti díj ellenében hajtja végre.

### **9.3. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA**

#### **A személyes adatok kezelésének jogi háttere**

10.1.1 Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- a) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó részében foglalt rendelkezések;
- c) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és a hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet.
- d) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- e) Az NMHH elnökének 2/2015. (III. 30.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

### **10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL**

#### **Adatvédelmi szabályok**

10.2.1 A Szolgáltató az Előfizetőről tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően köteles kezelni.

10.2.2 A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 3.§-a szerint adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot készített és tett közzé. Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elérhető a Szolgáltató weboldalán, valamint az ügyfélszolgálaton.

10.2.3 A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

#### **Egyéb adatvédelmi rendelkezések**

10.2.4 Előfizető tudomásul veszi, hogy a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

**11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)**

**12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

12.1. A Szerződés megszűnik

- a) határozott idejű szerződés (legrövidebb szerződéses időszak) esetén ilyen irányú megállapodás esetén;
- b) bármely Fél rendkívüli felmondásával (12.8-12.24 pont);
- c) bármely Fél rendes felmondásával (12.5-12.7 pont);
- d) bármely Fél halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Felek közös megegyezésével;
- f) ha ugyanaz a személy lesz a Szolgáltató és az Előfizető.
- g) a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Rendelet 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a Rendelet 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

12.2 A Szerződés felmondása akkor is hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevényes levélben kikézbekítették a másik Félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) rendkívüli felmondás esetén a felmondás indokát,
- b) a Szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 12.16 bekezdésben foglaltakról.

Az írásban megkötött Szolgáltatási Szerződés Szolgáltató általi felmondása akkor is hatályos, ha a felmondás tényét Szolgáltató az Előfizető vagy az Előfizető kapcsolattartói e-mail címen hozza azt az Előfizető tudomására. Az e-mail értesítés akkor is hatályosnak tekintendő, amennyiben azt az Előfizető állítása szerint nem kapta meg, de a szolgáltató egyértelműen tudja bizonyítani annak kiküldését

Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás sajátosságai miatt nem rendelkezik Előfizető postai értesítéséhez szükséges címével, úgy Előfizetőt egyéb módokon is értesítheti a felmondás tényéről.

Előfizető a Szolgáltatási Szerződést írásban (levélküldeményben) vagy a Szolgáltatási Szerződésen szereplő e-mail címeken keresztül mondhatja fel. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem tekinthető a Szolgáltatási Szerződés felmondásának, így Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem befolyásolja.

#### **A Szolgáltatási Díj visszafizetésének kötelezettsége a Szerződés megszűnése esetén**

- 12.3 A Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató az Előfizető számlaegyenlegén lévő díjtöbbletet (túlfizetést) Előfizetőnek az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámára 30 napon belül visszautalja vagy egyéb módon az Előfizetővel egyeztetve visszafizeti.
- 12.4 A Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató egyszeri bekapcsolási (kiépítési) díjat nem fizet vissza, kivéve, ha a Szerződés megszűnése Szolgáltatónak felróható ok miatt következett be.

#### **Rendes felmondás**

- 12.5 Előfizető bármikor jogosult a határozatlan időtartamú Szerződést indokolás nélkül felmondani. A határozatlan idejű szerződés felmondási idő egyéni előfizető esetén azonnali hatályú, üzleti előfizető esetén 60 nap a Felek megállapodása alapján.
- 12.6 Az Előfizető a határozott időtartamú Szerződést is felmondhatja rendes felmondással 15 napra. A felmondástól függetlenül Előfizető köteles kötbérként a 7.2.20 pont szerinti összegeket megfizetni.
- 12.7 Szolgáltató bármikor jogosult a Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

#### **Rendkívüli felmondás**

- 12.8 Szolgáltató jogosult a Szerződést egyéni előfizető esetén 15 napos, üzleti előfizető esetén az egyéni előfizetői szerződés eltérő rendelkezése hiányában azonnali hatállyal felmondani, ha az Előfizető az előzetes írásbeli felszólításban megjelölt hatánapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:
  - a) Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést (értesítést) követő 3 napon belül sem szünteti meg;
  - b) Előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a Szerződés feltételei szerint a bejelentett hibák kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
  - c) Előfizető a Szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja ideértve azt az esetet, ha a szolgáltatás mások jogellenes zaklatására, vagy személyiségi jogainak megsértésére használja.
  - d) az Üzleti Előfizető a 3.1.7 pontban foglaltakat megszegi
  - e) Előre fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a 17.3.9 és 17.3.10 pontokban meghatározott esetben.
  - f) a jelen ÁSZF-ben vagy mellékleteiben meghatározott esetekben, amennyiben az Előfizető Üzleti Előfizetőnek minősül.
  - g) az Üzleti Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja;
  - h) az Üzleti Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezés működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megsejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el.
- 12.9 Szolgáltató jogosult a Szerződést 30 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki. Szolgáltató a második fizetési felszólítás kiküldéséért és az azt követő minden fizetési felszólításért jogosult Előfizetőnek a Díjszabás szerinti kezelési költség felszámítására.
- 12.10 Szolgáltató a 12.9 pontban foglaltak esetén sem jogosult felmondani a Szerződést a díjfizetés

elmaradása indokával, ha

- a) a díjtartozás összege (általános forgalmi adó nélkül) nem éri el (i) a 10.000 Ft összeget, vagy (ii) ha a rendszeres díj vagy alapdíj ennél az összegnél alacsonyabb, a rendszeres díjnak vagy alapdíjnak megfelelő összeget;
  - b) az Előfizető a lejárt díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez, vagy bírósághoz fordult, feltéve, hogy az Előfizető a vitatott díjtartozáson kívüli díjakat folyamatosan megfizeti.
- 12.11 Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenységnek minősül különösen, ha az Előfizető az EHP-hoz megfelelőségi jelöléssel vagy hatósági engedéllyel nem rendelkező, illetve nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezéseket csatlakoztatott, vagy a Szolgáltató tulajdonában lévő és a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezéseket nem rendeltetésszerűen, illetve a Szerződés feltételei szerint üzemelteti, vagy azokat Szerződésbe ütköző módon átalakítja. IP telefon vagy egyéb programozott végberendezés, illetve alközpont használata esetén ilyen tevékenységnek minősül, ha az Előfizető a Szolgáltató által kódolt telefon beállításokat a Szolgáltató előzetes jóváhagyása nélkül megváltoztatja, vagy arra kísérletet tesz.
- 12.12 A Szolgáltató törvény alapján köteles a Szerződést rendkívüli felmondással felmondani, ha egy másik elektronikus hírközlési szolgáltató a Szerződés rendkívüli felmondása végett fordul hozzá azért, mert a másik szolgáltató a saját szolgáltatása korlátozására vagy megszüntetésére nem jogosult, illetve nem képes és (i) a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát a másik szolgáltató használja, vagy (ii) a Szolgáltató a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be.
- 12.13 Előfizető köteles határozott idejű szerződés esetén a Szolgáltató által biztosított kedvezményeket és a Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén a hátralévő időre esedékes Szolgáltatási Díjakat egy összegben legkésőbb a Szolgáltatási Szerződés megszűnését követő 15 napon belül kiegyenlíteni. Szolgáltató az esedékes díjakról a Szerződés felmondását tartalmazó visszaigazoló levelében értesítést küld. Szolgáltató a befizetésről számlát állít ki, melyet átad vagy megküld Előfizetőnek. Határozott idejű Szerződés esetén, ha a legrövidebb szerződéses időszak még nem telt el, a Szolgáltató 12.8 és 12.9 pontban foglaltak alapján történő rendkívüli felmondása esetén Előfizető köteles a 7.2.2 pont szerinti összegeket a Szolgáltató által megküldött számla alapján egy összegben, a számla megérkezésétől számított 15 napon belül megfizetni. Előfizető tudomásul veszi, hogy az előre fizetett díjú Szolgáltatások kifizetett díját a fenti esetekben Szolgáltató nem köteles visszatéríteni.
- 12.14 Ha Vis Maior Esemény (17.4 pont) miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal következmények nélkül felmondani.
- 12.15 Bármely fél jogosult rendkívüli felmondással megszüntetni a Szolgáltatási Szerződést, amennyiben a másik fél ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, a másik fél fizetési képességével kapcsolatos eljárás indul. Mindkét fél köteles a másik felet haladéktalanul értesíteni, amennyiben végelszámolását határozza el, vagy arról értesül, hogy harmadik személy csődeljárás vagy felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte ellene.
- 12.16 Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási időtartama alatt a szerződésszegés okát megszünteti és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlően írásban értesíti és az értesítés a felmondási idő vége előtt Szolgáltatóhoz megérkezik, a Szolgáltatási Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszűnésének tudomásul vételéről és a Szolgáltatási Szerződés hatályban maradásáról Szolgáltató köteles Előfizetőt haladéktalanul – ráutaló magatartással létrejött szerződés esetében amennyiben ez lehetséges –, e-mailben értesíteni. Előfizető egyetértőleg tudomásul veszi, hogy amennyiben egy naptári éven belül két alkalommal rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegést valósít meg, úgy Szolgáltató az ezt követő szerződésszegés alkalmával akkor is jogosult a rendkívüli felmondásra, ha a szerződésszegés tényét Előfizető a felmondási idő alatt megszünteti.
- 12.17 A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- 12.18 Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, és ezen felmondás oka az, hogy a szolgáltató a

- hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani szerződésszegése következtében, úgy a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket nem követelheti.
- 12.19 Tartós hiba esetén az Előfizető jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására, azaz akkor, ha a hibabehatároló eljárás eredményeként a Szolgáltató arról tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a hibát nem tudja kijavítani 30 napon belül.
- 12.20 Az Előfizető jogosult az ÁSZF 9.2.3 pont szerinti egyoldalú módosítás tárgyában a 9.2.4 pont szerint megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül a Szerződés azonnali hatályú felmondására.
- 12.21 Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.
- 12.22 Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.
- 12.23 Amennyiben az Előfizető az Egyedi Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt (legrövidebb szerződéses időszak – ld. 9. fejezet), az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető, a Szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket hátrányosan érinti.
- 12.23 Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a 7.2.2 pontban foglalt összegeket. Előfizetői rendes felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.
- 12.24 Amennyiben a Felek közötti jogviszony alapján a határozott idejű szerződés a határozott idő lejártával megszűnik, úgy a szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

### **13. A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK**

- 13.11 A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- 13.12 Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Rendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

- 13.13 A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- 13.14 A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.
- 13.15 A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.
- 13.16 A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.
- 13.17 Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- 13.18 A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:
- a, a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
  - b, az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - c, a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - d, a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.
- 13.19 A határozott idejű előfizetői szerződés fentiek alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- 13.20 Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a Rendelet 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.
- 13.21 Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.
- 13.22 Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a Rendelet 27. § (1)-(3) és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

#### **14. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

Tekintettel arra, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 111. §-a alapján a Szolgáltató közvetítőválasztás biztosítására nem köteles, addig, amíg nem minősül a rögzített helyű telefon szolgáltatásokkal kapcsolatos egyetlen piacon sem jelentős piaci erejű szolgáltatónak, így Előfizető a jelen Szerződés alapján a Szolgáltatás igénybevételekor minden

Szerződéses hívásirányban Szolgáltatót veszi igénybe.

## **15. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **15.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### **15.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

### **15.3. A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK**

- 15.3.1 A Szerződés megkötésekor (ezt követően ügyfélszolgálatán) Szolgáltató Előfizetőt részletesen tájékoztatja a végberendezések csatlakoztatásának módjáról és feltételeiről.
- 15.3.2 Előfizető saját költségén gondoskodik Szolgáltató által használatába adott berendezések folyamatos tápáram ellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről.
- 15.3.3 Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában, de Előfizető használatában levő végberendezéseket, eszközöket rendeltetésszerűen, a Szerződésnek valamint a gyártó utasításainak (használati útmutatónak vagy kézikönyvnek) megfelelően használni.
- 15.3.4 Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a rendeltetésellenes vagy szerződésszegő használatból eredő minden kárért Előfizető felelős.
- 15.3.5 Előfizető nem jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló berendezés működésébe beavatkozni vagy az ilyen berendezések működését más módon korlátozni. Ennek megsértése esetén Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik.
- 15.3.6 Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló vagy a Szolgáltató által a Szolgáltatások igénybe vételének biztosítása végett telepített berendezések nem megfelelő működéséről és az ebből fakadó minőségromlásról Szolgáltatót értesíteni.
- 15.3.7 Ha a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő olyan eszközön vagy végberendezésen, amely Előfizető tulajdonában áll a Szolgáltató programozást vagy beállításokat végzett, úgy ezen programozásba vagy beállításokba Előfizető nem jogosult beavatkozni a Szerződés hatálya alatt. Az ilyen magatartásból fakadó minden kárért Előfizető felel.
- 15.3.8 Az eszközöket, végberendezéseket Szolgáltató nem eladja Előfizetőnek, hanem használatra adja át a Szerződés időtartamára. A Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az eszközt vagy berendezést Előfizető köteles Szolgáltató számára a lehető leghamarabb visszaadni. Amennyiben a Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató felszólítása esetén Előfizető nem gondoskodik az eszköz/végberendezés visszaadásáról a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül, úgy Szolgáltató jogosult az eszközért/végberendezésért a Díjszabás vagy az Egyedi Szerződés szerinti összeget

kiszámlázni és Előfizető köteles azt megfizetni (amely összeg megfizetésével az eszköz az Előfizető tulajdonába megy át).

- 15.3.9 Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
- 15.3.10 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.
- 15.3.11 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a Rendelet 17. § (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

#### **Az Előfizetői Hozzáférsi Pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele**

- 15.3.12 A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.
- 15.3.13 A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférsi pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az Előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a Szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférsi, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.
- 15.3.14 Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.
- 15.3.15 A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

#### **15.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS**

- 15.4.1 Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.
- 15.4.2 Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

#### **16. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

Jelen pont telefonszolgáltatás esetén nem értelmezhető.

#### **17. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

##### **17.1 A Szolgáltatások igénybevételének továbbadása és átengedése**

Előfizető Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül nem adhatja tovább a Szolgáltatást, és nem engedélyezheti annak használatát üzleti alapon harmadik személy részére.

Előfizető Szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat igénybe veszi, függetlenül attól, hogy ezt az Előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

##### **17.2. Közreműködők igénybevétele**

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

### **17.3. Értesítések**

Ha az Egyedi Szerződés vagy az ÁSZF eltérően nem rendelkezik (lásd a Szerződés felmondását, 12.5-12.24 pont), ahol a Szerződés értesítést vagy felszólítást említ, azon a másik Fél közvetlenül írásban (levélben) vagy telefaxon keresztül történő értesítést kell érteni.

Az értesítést az Egyedi Szerződésben megadott címre vagy hívószámra kell küldeni, az ott meghatározott személynek címezve.

### **17.4. Vis maior esemény**

Az alábbi rendelkezések értelmében vis maior esemény az érintett Fél által előre nem látható és el nem hárítható külső ok így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk, vagy hasonló munkabeszüntetés, illetve hírközlési kábelek átvágása, ellopása (ha az nem a Szolgáltatónak felróható okból következik be).

Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis maior esemény időtartama alatt a Szerződés szünetel, abban a mértékben, amennyiben a Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

### **17.5. Munkaerő védelem**

Az Előfizető vállalja, hogy a jelen szerződés hatálya alatt, és az annak megszűnését követő egy (1) éven belül a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem létesít munkaviszonyt vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyt a Szolgáltató által alkalmazott konzultánsokkal, alvállalkozókkal, ideértve a Vállalkozó munkavállalóit is, és a fenti időtartam alatt nem veszi igénybe független vállalkozóként sem ezek szolgáltatásait.

Szolgáltató vállalja, hogy a jelen szerződés hatálya alatt, és az annak megszűnését követő egy (1) éven belül az Előfizető előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem létesít munkaviszonyt vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyt az Előfizető által alkalmazott konzultánsokkal, alvállalkozókkal, ideértve az Előfizető munkavállalóit is, és a fenti időtartam alatt nem veszi igénybe független vállalkozóként sem ezek szolgáltatásait.

Amennyiben bármelyik fél megszegi a fenti munkaerő védelmi tiltást, akkor érintett munkaerőnként (emberenként) 2.000.000 forint általános-kártérítés fizetésére kötelezett a másik fél részére.

### **17.6. Referencia, rossz hír keltés tilalma**

Előfizető kijelenti, hogy sem másik előfizető vagy szolgáltató, sem egyéb, harmadik személy számára nem ad olyan információt, amely Szolgáltatóra nézve terhelő és nem kelti Szolgáltató rossz hírét.

Előfizető vállalja, hogy a szerződése jelen pontjában foglalt kötelezettsége a szerződés időbeli hatálya alatt, valamint a szerződés bármely okból történő megszűnését követően is fennmarad korlátlan ideig.

A Szolgáltató jogosult referenciaanyagaiban feltüntetni, hogy az Előfizető az ügyfélkörébe tartozik.

Előfizető a Szolgáltatást harmadik személynek át nem adhatja, azonban annak hasznosításával saját szolgáltatást nyújthat harmadik fél számára, azonban teljes felelősséggel tartozik a Szolgáltatás használatából vagy használatának átengedéséből származó károkért, kártérítési igényekért mind a Szolgáltató felé, mind pedig a károsult felé.

Előfizető jóváhagyólag tudomásul veszi, hogy Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez teljesítési segédet vesz igénybe, úgy jogosult a teljesítési segéd részére az Előfizető adatait átadni.

### **17.7 A Szerződés teljessége**

A Szerződés a Felek közötti tárgybeli megállapodás valamennyi feltételét magában foglalja (teljességi záradék). Ha a Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a Szerződés

hatályon kívül helyez minden a Szerződés tárgyát képező, a Felek közötti korábbi nyilatkozatot, ajánlatot, kötelezettségvállalást, megállapodást vagy egyezséget. A Szerződésbe nem foglalt korábbi nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások vagy megállapodások nem képezik a Szerződés részét.

#### **17.8 Egyebek**

Ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a Szolgáltató biztosítja, hogy amennyiben a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződteheti a hívást. A hívásért a telefonszolgáltatók díjat nem számíthatnak fel.

A Szolgáltató a hívás hangpostára irányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel hívja fel a hívó fél figyelmét a hangpostára irányításra. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartamnak a telefonszolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legalább 2 másodperc hosszúságúnak kell lennie.

A telefonszolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződten, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

## **Mellékletek**

Jelen ÁSZF mellékletei és az ÁSZF törzsszövegének eltérése esetén a mellékletek szövege az irányadó. Ha az Egyedi Szerződés (Megrendelőlap) az ÁSZF vagy mellékletei szövegével ellentmondásban van, úgy az Egyedi Szerződés rendelkezései az irányadók.

Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

1. sz. melléklet – Helyhez kötött VoIP telefon szolgáltatás
2. sz. melléklet – Kiegészítő szolgáltatások leírása
3. sz. melléklet – Hívásirányok és nemzetközi zónabesorolás
4. sz. melléklet – Díjszabás
5. sz. melléklet – Szolgáltatások minősége
6. sz. melléklet – Szolgáltató által kérhető igazolások

## **1 MELLÉKLET**

### **A VoIP telefonszolgáltatás**

#### **1.1 Szolgáltatás leírása, igénybevétele**

1.1.1 A VoIP Szolgáltatás keretében Előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vesz igénybe.

1.1.2 Előfizetőnek saját magának kell biztosítania a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Internet kapcsolatot, vagyis Előfizetőnek folyamatosan elérhető nyilvános Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződést kell kötnie egy Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatóval. Az Internet kapcsolatnak legalább beszédcsatornánként 100kbit/s feltöltési és letöltési sebességet kell garantálnia ahhoz, hogy a Szolgáltatást az Előfizető igénybe tudja venni.

1.1.3 Az Internet hozzáférés biztosítása Előfizető feladata és felelőssége, annak megszűnése vagy korlátozása esetén a Szolgáltatás az Előfizetőnek felróható okból való megszűnésnek vagy korlátozásnak számít.

1.1.4 A VoIP Szolgáltatás igénybevételével Előfizető az ÁSZF 3.2. pontja és a 5. melléklet szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a jelen mellékletben meghatározott korlátozásokkal és kivételekkel.

1.1.5 Szolgáltató a Szolgáltatás keretében biztosítja, hogy az Előfizetőt az Egyedi Szerződésben a számára biztosított hívószámon más felhasználók elérhessék. A hívószámokra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 9.2.25 pontja tartalmazza. Az Előfizető hívhatóságának feltétele az is, hogy a híváskor az Előfizetői végberendezés bekapcsolt és a hívások fogadására alkalmas állapotban legyen, illetve ne álljon fenn az 1.1.3 szerinti eset és megfelelő sáv szélesség álljon rendelkezésre (az 1.1.2 pont szerint).

1.1.6 A Szolgáltatás az Előfizetőnél az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató által kiépített Internet hozzáférési EHP-n vehető igénybe oly módon, hogy ahhoz az Előfizető a saját IP alapú hangátvitelre alkalmas végberendezését csatlakoztatja. A végberendezés lehet pl. IP telefon, alközpont, személyi számítógép, IP telefonkészülék. A Szolgáltató az általa ajánlott típusú berendezések esetében tudja általában biztosítani a zavartalan működés feltételeit. Amennyiben az Előfizető nem az EHP-hez csatlakoztatja közvetlenül a végberendezését, úgy saját hatáskörében biztosítani kell, hogy a SIP és RTP csomagok szabadon továbbításra, illetve fogadásra tudjanak kerülni Szolgáltató központja felé, illetve felől. (pl. NAT/PAT) Előfizető felelőssége, hogy a Szolgáltatás működéséről időközönként megbizonyosodjon, mivel Szolgáltatónak nincsen ráhatása Előfizető helyi hálózatának sajátosságaira sem az EHP működésére.

1.1.7 A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető azonosítása a Szolgáltató központjában megtörténjék. Az azonosításhoz Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, de legkésőbb a Szolgáltatás kiépítéséig az Előfizető számára rendelkezésre bocsátja az Előfizető felhasználónevet és jelszavát, valamint megadja azt az IP címet vagy domain nevet, amelyhez a végberendezés az Interneten keresztül csatlakozni fog.

1.1.8 A Szolgáltatás akkor tekinthető átadottnak (kiépítettnek), ha a Szolgáltató az Előfizető felhasználónevet és jelszavát rendelkezésre bocsátotta.

1.1.9 Az Előfizetői végberendezés helyes programozásáért Előfizető tartozik felelősséggel. Szolgáltató a programozást külön díj ellenében a végberendezések túlnyomó részénél képes elvégezni, de elsősorban az általa támogatott eszközökön tudja elvégezni. Szolgáltató a

teljeskörűbb kiszolgálás érdekében weboldalán időközönként közzé teszi az Előfizetőknél gyűjtött programozási tapasztalatait (az Előfizetők adatainak közzététele nélkül).

1.1.10 A helyhez kötött szolgáltatás esetén a felhasználónév és a jelszó kizárólag az Egyedi Szerződésben megjelölt földrajzi helyen használható és csak az Előfizető által. A felhasználónév és jelszó harmadik személy tudomására jutásáért, elvesztéséért, használatra való átengedéséért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Előfizető kérésére a jelszót és a felhasználónevet Szolgáltató megváltoztatja (és a régi felhasználónevet és jelszót törli) a Díjszabásban foglalt egyszeri díj ellenében.

1.1.11 A helytől független elektronikus (nomadikus) hírközlési szolgáltatás olyan beszédcélú szolgáltatás, mely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a hálózat tetszőleges pontján elérhető, azaz a hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve. A szolgáltatás igénybevételének helye ugyan változhat, de roaming (barangolás) nem lehetséges. A nomadikus telefonszolgáltatás 21-es számok használata útján érhető el.

## **1.2 Az igénybevétel korlátai és egyéb feltételei**

1.2.1 A Szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén bármely helyhez kötött EHP-ről igénybevehető, amennyiben a Szolgáltatáshoz szükséges alap sáv szélesség rendelkezésre áll. (törzsszöveg 2. pont.)

1.2.2 A VoIP Szolgáltatás igénybevételével Előfizető az ÁSZF 3.2 pontja szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a következő kivételekkel. A Szolgáltató az alábbi hívásirányok elérhetőségét nem biztosítja a Szolgáltatás keretében:

a) 06 51-es (dial-up Internet) hívások;

b) bizonyos rövid számok, melyek végződését Szolgáltató nem biztosítja

c) díjsomagtól (Egyedi Szerződéstől) függően 06 90-es és 06 91-es számokat csak Előfizető erre vonatkozó kifejezett kérését követően biztosítja Szolgáltató.

d) a 3. mellékletben nem felsorolt egyes műholdas telefonhálózatok; és

e) a 3. mellékletben nem felsorolt hívásirányok.

1.2.3 Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető vagy a Szolgáltatás egyéb igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószám elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

## **1.3 A Szolgáltatással igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások**

1.3.1 A Szolgáltatással a 4. melléklet szerinti összes kiegészítő szolgáltatás igénybe vehető az ott meghatározott feltételekkel.

1.3.2 A következő kiegészítő szolgáltatásokat a Szolgáltató a jogszabályok alapján a VoIP Szolgáltatással együtt kötelezően nyújtja:

a) tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)

b) eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)

c) rendszeres hívásrészletezés a számlával

d) hívószám kijelzés és kijelzés letiltása

e) hívásirány korlátozása

f) előfizetői névjegyzék biztosítása.

1.3.3 A VoIP Szolgáltatás esetén Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

## **2 MELLÉKLET**

### **Kiegészítő szolgáltatások**

#### **4.1 Tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)**

4.1.1 Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlán vagy a számlához csatolt mellékletben minden esetben köteles az Előfizető által fizetendő díjakat az alábbiakban meghatározott bontásban feltüntetni.

4.1.2 Az alapvető szintű részletezés bontása az alábbi:

- a) helyi, belföldi távolsági (irányonként) és nemzetközi hívások díja
- b) mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként)
- c) telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja (pl. emelt díjas hívásirány, távszavazás).

4.1.3 A tételes számlamellékletben fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

4.1.4 A tételes számlamelléklet kiegészítő szolgáltatás díjmentes és Szolgáltató külön megrendelés vagy kérés nélkül is nyújtja jogszabály rendelkezése alapján.

4.1.5 Az alapvető szintű részletezés nem tartalmaz telefonszámokat.

4.1.6 A Tételes számlamelléklet szolgáltatást Szolgáltató az előre fizetett díjú szolgáltatások esetén nem a számla mellékleteként, hanem havonta külön értesítő megküldésével biztosítja.

#### **4.2 Eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)**

4.2.1 Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokat – az alapvető szintű elkülönítésnél részletesebb bontásban – azok törléséig (a Szerződésből eredő igény elévüléséig, lásd az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. §) az Előfizető kérésére nyomtatott vagy elektronikus formában átadja. Az eseti hívásrészletezés a Szolgáltató ügyfélszolgálatán igényelhető. A részletezést Előfizető kérésének megfelelően nyomtatott vagy elektronikus formában készíti el Szolgáltató.

4.2.2 A hívásrészletező legalább a következőket tartalmazza:

- a) a hívott száma;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívásegység díja;
- e) a hívás díja.

4.2.3 Szolgáltató az Előfizető 4.2.4 pontban foglaltak szerinti nyilatkozata hiányában a hívásrészletezésben nem tüntetheti fel a hívott fél hívószámának utolsó három számjegyét.

4.2.4 Szolgáltató a hívásrészletezésben a hívott számokra vonatkozó minden számjegyet csak akkor jelenítheti meg, ha ezt megelőzően Előfizető figyelmét felhívja arra, hogy a kimutatásban foglalt adatok a Szolgáltatások természetes személy felhasználóinak személyes adatait képezhetik, és a kimutatás megismerésével az Előfizető ezen adatok birtokába juthat, és ezen adatok megismerésére az Előfizető

csak akkor jogosult, ha ehhez a Szolgáltatások minden rendszeres felhasználója tájékoztatásukat követően hozzájárulását adta. A Szolgáltató a figyelemfelhívást az Egyedi Szerződésbe foglalja.

**A felhasználók tényleges hozzájárulásának meglétét vagy a hozzájárulás tartalmát a Szolgáltató nem vizsgálja, azért kizárólag Előfizető tartozik felelőséggel.**

4.2.5 A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal nem azonosítható hívószámként közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,

b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),

c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

4.2.6 A hívásrészletező egyéni előfizetők számára díjmentes, üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt hívásrészletezőért Szolgáltató a Díjszabás szerinti díjat jogosult felszámítani.

### **4.3 Rendszeres hívásrészletezés a számlával**

4.3.1 Előfizető kérheti, hogy Szolgáltató a rendszeres időszakonként (havonta) kiküldött számlához mellékletként csatolja elektronikus vagy nyomtatott formában az adott időszakra vonatkozó 4.2 pont szerinti tartalmú hívásrészletezést. A számlával együtt küldött hívásrészletezés kiadásának feltételeire egyebekben az eseti hívásrészletezés feltételei irányadók (ld. 4.2 pont).

4.3.2 A rendszeres hívásrészletezés határozott időre – akár egy havi számlázási időszak vonatkozásában – vagy visszavonásig igényelhető. Az Előfizető az Egyedi Szerződésben vagy később külön a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal igényelheti a hívásrészletezőt és az igényét a következő számlázási időszaktól kezdődő hatállyal vonhatja vissza.

4.3.3 A rendszeres hívásrészletező egyéni előfizetők számára díjmentes, üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt hívásrészletezőért Szolgáltató a Díjszabás szerinti díjat jogosult felszámítani.

### **4.4 Hívószám kijelzés és kijelzés letiltása**

4.4.1 Szolgáltató a hívószám továbbítását és kijelzését akkor biztosítja, ha a hívószámot az Előfizető által indított vagy fogadott hívással együtt a vele szerződött szolgáltató (pl. a hívott fél Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatója) a részére átadja vagy tőle átveszi. Szolgáltató a hívószám továbbítását ingyenesen biztosítja.

4.4.2 Szolgáltató az átadott Előfizetői hívószám hívott félnél való kijelzését nem garantálja, mert az Előfizető hívószámának megérkezése a hívott félhez a hívást átvevő más elektronikus hírközlési szolgáltatóktól is függ.

4.4.3 Szolgáltató az Előfizető részére az Előfizető hívószáma kijelzésének állandó vagy eseti (hívásonkénti) letiltását az Előfizető rendelkezése szerint, külön díjazás nélkül biztosítja, amennyiben a hívás továbbításában és végződtetésében közreműködő szolgáltatók azt végrehajtják.

4.4.4 Szolgáltató a saját EHP-ján az Előfizető írásbeli kérése esetén ingyenesen biztosítja az alábbiakat:

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken *(eseti letiltás)*,
- b) a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken *(állandó letiltás)*,
- c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott állandó letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg,
- e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

4.4.5 A fentiekben foglaltakra tekintettel Szolgáltató a letiltott kijelzésű hívószámot csak a következő célokra használhatja fel:

- a) üzemviteli célok;
- b) rosszakaratú hívások azonosítása;
- c) nemzetközi hívások regisztrációja;
- d) az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények vagy szolgálatok végberendezéseinek történő megjelenítésére, az ezen szervek által igényelt és indokolt esetben, valamint a segélyhívó számok végződésének esetén.

#### **4.5 Előfizetői névjegyzék biztosítása**

4.5.1 A Szolgáltató elektronikus formában előfizetői névjegyzéket készít az alapszolgáltatást igénybe vevő Előfizetőiről.

4.5.2 A Szolgáltatás Előfizetője az Egyedi Szerződés megkötésekor, továbbá bármikor írásbeli nyilatkozattal kérheti, hogy

- a) az előfizetői névjegyzékből kimaradjon,
- b) a lakcíme, székhelye vagy telephelye csak részben kerüljön feltüntetésre,
- c) az előfizetői névjegyzékben szereplő adatainak a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló felhasználását megtiltsa.

4.5.3 A Szolgáltató az Előfizető részére elektronikusan elérhetővé teszi az általa készített előfizetői névjegyzéket. Külön díj ellenében Szolgáltató nyomtatott formában is elérhetővé teszi.

### **3 MELLÉKLET**

#### **Nemzetközi irányok zónabesorolásai**

Nemzetközi Zóna 1: Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írorság, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, USA

Nemzetközi Zóna 2: Ausztrália, Észtország, Finnország, Izrael, Kanada, Kína, USA Hawaii, USA Alaszk, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Szlovákia, Új-Zéland, Vatikán

Nemzetközi Zóna 3: Amerikai Virgin-szigetek, Argentína, Ciprus, Hong-Kong, Hong-Kong mobil, Japán, Kanada mobil, Monaco, Koreai Köztársaság

Nemzetközi Zóna 4: Azori-szigetek, Chile, Liechtenstein, Madeira, Malajzia, Oroszország, Puerto Rico, San Marino, San Marino mobil, Spanyol Baleárok, Spanyol Kanári szigetek, Tajvan

Nemzetközi Zóna 5: Andorra, Brazília, Bulgária, Dél-Afrikai Köztársaság, Gibraltár, Húsvét szigetek, Horvátország, Izland, Izrael mobil, Oroszország mobil, Románia, Szerbia és Montenegró.

Nemzetközi Zóna 6: Albánia, Ausztria mobil, Bosznia-Hercegovina, Csehország mobil, Finnország mobil, Grúzia, Hollandia mobil, Indonézia, Írorság mobil, Lettország, Litvánia, Luxemburg mobil, Macedónia, Málta, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil, Németország mobil, Norvégia mobil, Peru, Svédország mobil, Szlovákia mobil, Tajvan mobil, Thaiföld, Ukrajna.

Nemzetközi Zóna 7: Algéria, Ausztrália mobil, Azori-szigetek mobil, Bahamák, Belgium mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brunei, Bulgária mobil, Ciprus mobil, Dánia mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország (Belorusszia), Franciaország mobil, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Guam, Horvátország mobil, Jamaica, Japán mobil, Kazahsztán, Kolumbia, Koreai Köztársaság mobil, Lengyelország mobil, Libanon, Liechtenstein mobil, Litvánia mobil, Macedónia mobil, Málta mobil, Mexikó, Moldova, Monaco mobil, Szerbia és Montenegró mobil, Olaszország mobil, Örményország, Portugália mobil, (Portugál) Madeira-szigetek mobil, Románia mobil, Spanyolország mobil, Spanyol Baleárok mobil, Svájc mobil, Szlovénia mobil, Thaiföld mobil, Törökország, Új-Zéland mobil, Venezuela, Zimbabwe.

Nemzetközi Zóna 8: Albánia mobil, Amerikai Szamoa, Argentína mobil, Bermuda, Bolívia, Botswana, Costa Rica, Costa Rica mobil, Kókusz-szigetek, Észak-Ciprus (Törökország), Dél-Afrikai Köztársaság mobil, Dominikai Köztársaság, Egyiptom, Egyiptom mobil, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gabon,

Ghána, Guatemala, Irán, Izland mobil, Kirgizisztán, Kongó, Kuvait, Libéria, Líbia, Martinique, Mauritius, Moldova mobil, Mongólia, Mozambik, Niger, Törökország mobil, Uganda, Üzbegisztán, Zimbabwe mobil.

Nemzetközi Zóna 9: Afganisztán, Algéria mobil, Andorra mobil, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension Sziget, Azerbajdzsán, Bahrein, Banglades, Barbadosz, Belize, Benin, Bhután mobil, Bolívia mobil, Botswana mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Burundi, Cape Verde, Chile mobil, Csád, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek mobil, Gambia, Ghána mobil, Grenada, Grúzia mobil, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, Húsvét szigetek mobil, India, Indonézia mobil, Irán mobil, Jamaica mobil, Jemen Jordánia, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Karácsony-szigetek, Kenya, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon mobil, Libéria mobil, Líbia mobil, Madagaszkár, Makaó, Malajzia mobil, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marokkó, Martinique mobil, Mauritánia, Mayotte Sziget, Montserrat, Namíbia, Omán, Örményország mobil, Pakisztán, Panama, Paraguay, Peru mobil, Ruanda, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, El Salvador, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szent Vince és Grenadines, Suriname, Szaúd-Arábia, Szenegál, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Tanzánia, Togo, Tonga, Trinidad & Tobago, Tunézia, Türkmenisztán, Uruguay, Üzbegisztán mobil, Venezuela mobil, Zambia.

Nemzetközi Zóna 10: Comore-szigetek, Kongói Demokratikus Köztársaság (korábban Zaire), Egyesült Arab Emirátusok, Északi-Mariana-szigetek, Etiópia, Katar, Marokkó mobil, Marshall-szigetek, Mianmar, Nicaragua, Palau, Palesztín Önkorm. Területek, Reunion, Saint-Pierre and Miquelon, Szíria, Turks And Caicos Islands, Új-Kaledónia, Vietnam.

Nemzetközi Zóna 11: Antarktisz, Bissau-Guinea, Cook-szigetek, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Grönland, Irak, Kelet-Timor, Kiribati, Koreai Népi Demokratikus Közt., Kuba, Mikronézia, Nauru vezetékes, Nepál, Nigéria, Niue Sziget, Norfolk-szigetek, Pápua Új-Guinea, Salamon szigetek, Sao Tome & Príncipe, Szent Ilona, Szamoa, Szomália, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna.

#### 4 MELLÉKLET

##### Díjszabás

A feltüntetett díjak nem tartalmazzák a mindenkor hatályos általános forgalmi adót.

<b>Vállalando forgalom:</b>	-
<b>Kapcsolási díj:</b>	0 Ft
<b>Forgalommérés és elszámolás alapja:</b>	1 perc
<b>Előfizetési díj:</b>	990 Ft/hó
<b>Előfizetési díj alkalmazáserver igénybevétele esetén:</b>	0 Ft/hó

##### Belföldi percdíjak

	<b>Csúcsidő</b>	<b>Csúcsidőn kívül</b>
<b>Helyi hívás</b>	5,00 Ft	3,20 Ft
<b>Távolsági hívás</b>	8,80 Ft	5,30 Ft
<b>T-Mobile</b>	34,00 Ft	34,00 Ft
<b>Telenor</b>	35,00 Ft	35,00 Ft
<b>Távolsági hívás</b>	8,80 Ft	5,30 Ft
<b>T-Mobile</b>	34,00 Ft	34,00 Ft
<b>Telenor</b>	35,00 Ft	35,00 Ft
<b>Vodafone</b>	35,00 Ft	35,00 Ft

##### Nemzetközi percdíjak

<b>Díjzóna</b>	<b>Díj</b>	
1. díjzóna	14,70 Ft	
2. díjzóna	24,00 Ft	
3. díjzóna	31,00 Ft	
4. díjzóna	46,00 Ft	
5. díjzóna	67,00 Ft	
6. díjzóna	85,00 Ft	
7. díjzóna	90,00 Ft	
8. díjzóna	116,00 Ft	
9. díjzóna	142,00 Ft	
10. díjzóna	250,00 Ft	
11. díjzóna	550,00 Ft	250,00

## 5 MELLÉKLET

### Szolgáltatások minősége

Minőségi paraméter	Követelmény	Egyéb feltételek/magyarázatok
<b>(229/2008. Korm. r. 1. melléklet szerinti azonosító)</b>		
Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (az esetek 80%-ában)	30 nap	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje
<b>1. a)</b>		- a mutató Szerződés hatályba lépésének időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (az esetek 80%-ában)	72 óra	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje
<b>1.b)</b>		- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	60 nap	- a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje
<b>1.c)</b>		- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz Szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%-ban)	Legalább 90%	Naptári éves rendelkezésreállítás %-ban kifejezve a Szolgáltató hálózatában
<b>1.d)</b>		- a szolgáltatás igénybevehetőség
		tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya
		- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra

Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 mp-n belüli bejelentkezésének aránya	75%	%-os mérték, az összes beérkező hívásra tekintettel
<b>1.e)</b>		
Sikertelen hívások aránya	15%	Maximális érték naptári évben az összes híváshoz képest a szolgáltató hálózatában felmerült sikertelenségi ok esetén.
<b>2.a)</b>		Nem minősül sikertelen hívásnak különösen a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában lévő alközpont hibája.)
Hívás felépítési idő	Belföldi hívás (mp)	20 sec
<b>2.b)</b>		az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül
		a mutató a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje

## 6 MELLÉKLET

### Szolgáltató által kérhető igazolások

Szervezeti forma	Csatolandó irat	A szerződéskötéshez szükséges további adat
<i>Gazdasági társaság</i> közkereseti társaság (kkt.), bt. kft. nyrt., zrt. közös vállalat (kv.)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Alapítvány	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Egyesülés	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Egyesület (párt, más társadalmi szervezet)	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Erdőbirtokossági társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Európai gazdasági egyesülés (ege)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Fióktelep	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Kereskedelmi képviselet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Költségvetési szerv	Törzskönyvi nyilvántartás másolata	törzskönyvi szám, tk. nyilvántartó szerv neve
Közhasznú társaság (kht.)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám

Közoktatási intézmény	Jegyző nyilvántartásba vételi határozatának másolata, v. törzskönyvi nyilvántartás másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó szerv neve
Magánnyugdíjpénztár	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár (ö. nyugdíjpénztár, ö. egészségpénztár, ö. önszegélyező pénztár)	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Szövetkezet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Ügyvédi iroda	területi kamara nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó kamara neve
Vállalat, leányvállalat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Végrehajtói iroda	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Vízgazdálkodási társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Társasház	60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (szemle), alapító okirat másolata, közgyűlési határozat a képviseleti jogosultságról	