



## **Celldömölki Kábeltelevízió Kft.**

**szolgáltató**



## **Általános Szerződési Feltételek helyhez kötött telefon szolgáltatáshoz**

### **Terület I.**

**Celldömölk, Celldömölk- Alsóság, Celldömölk- Izsákfa, Kemenesmihályfa,  
Kemenessömjén, Tokorcs, Kemenesmagasi, Mersevát  
Kemenesszentmárton és Vönöck  
települések területén.**

### **Terület II.**

**Iván, Rábapaty, Jákfa, Simaság, Ikervár, Pusztacsalád, Bősárkány  
települések területén.**

### **Terület III.**

**Győr-Moson-Sopron megye  
és  
Vas megye területén.**

### **Terület IV.**

**Répcelak, Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg,  
Vámoscsalád, Nagygeresd, Nagylózs, Újkér, Egyházásfalu,  
Völcej és Zsira területén.**

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15

Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19

Készült:2019.06.19

**TARTALOMJEGYZÉK**

<b>1. 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 ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	6
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....</b>	<b>8</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	13
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	15
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	16
2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	19
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>19</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	19
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	24
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	24
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	24
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	24
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	25
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése. ....	26
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	26
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	26
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....</b>	<b>27</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	27
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai .....	30

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	31
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....</b>	<b>32</b>
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	32
6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	36
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) ..	38
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	40
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	44
A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadja és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel. A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.....	
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	44
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>44</b>
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	44
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	48
7.2.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	48
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	49
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	50
<b>8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....</b>	<b>51</b>
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ....	51
8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	52
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	54
<b>9. Az előfizetői szerződés időtartama.....</b>	<b>54</b>
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>60</b>
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	60

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	60
<b>11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....</b>	<b>60</b>
<b>12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....</b>	<b>61</b>
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,.....	61
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	64
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	68
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	70
<b>13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>72</b>
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	72
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	73
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	74
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	74
<b>14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....</b>	<b>75</b>
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ....</b>	<b>75</b>
<b>1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő) .....</b>	<b>76</b>
<b>3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....</b>	<b>82</b>
<b>4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások .....</b>	<b>85</b>
4.a/1 Előfizetési és percdíjak a CellKábel Start, CellKábel Szuper, CellKábel Office 1. és CellKábel Office 2. díjcsomagok esetében. ....	85
4.a/2 Előfizetési és percdíjak a CellKábel ZÉRO Start és CellKábel ZÉRO Szuper díjcsomag esetében:.....	86
4.a/3 Előfizetési és percdíjak a Triotel Start és Triotel Szuper díjcsomag esetében:.....	87
4.a/4. Nemzetközi számok hívás díjai:.....	88
4.a/5. Nemzetközi díjzónák besorolása.....	88
4.a/6. Emelt díjas hívások tarifái. Minden díjcsomagra vonatkozóan egységes díjszabás: ....	90
4.a/7. Rövid számok hívása, minden díjcsomagra vonatkozóan egységes díjszabás.....	95
b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések: .....	96
Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak .....	97
4.c.) Díjmeghatározások:.....	98

<b>5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat .....</b>	<b>103</b>
6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás .....	115
6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz fűződő jog .....	115
<b>6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek .....</b>	<b>129</b>
<b>7. sz. melléklet: Akciók részletes leírása.....</b>	<b>132</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: **Celldömölki Kábeltelevízió Műsorelsztó Kft.**  
 Rövidített neve: **Celldömölki Kábeltelevízió Kft.**  
 Cégjegyzékszám: **Cg. 18-09-105516**

Székhelyének címe: **9500 Celldömölk, Kossuth L. u. 14.**  
 Telephely címe: **9500 Celldömölk, Kossuth L. u. 16.**  
 Telefonszám: **06/95/423-423**

### 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 címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
Celldömölk, Kossuth L. u. 16.	Hétfő - Kedd: 9-12 13-17.00 óra	Tel.: 06/95/423-423
	Szerda - Cs: 9-12 -	Tel.: 06/95/779-000
	Péntek: - 13-20.00 óra	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@cellkabel.hu">ugyfelszolgalat@cellkabel.hu</a>

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, és amelyek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

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

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5.2. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),

Általános Szerződési Feltételek  
 Celldömölki Kábeltelevízió Kft.  
 Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15  
 Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19  
 Készült: 2019.06.19

- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g.) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.
- m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetői szerződések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el,
- n) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosításáról szóló 2017. évi CXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 132. § (10) és (11) bekezdését a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését (2017.X.24.) megelőzően megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.
- o) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),

p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)

q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,

r) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),s) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

t) a személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény

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

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

#### 2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

#### 2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő (továbbiakban: Igénylő) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igény esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.2.5. Az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen



ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Igénylőt.

2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.2.8. Az Igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az igényt teljesíti, vagy

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy

c) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) és b) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi

díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha az Igénylő a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.13. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

### 2.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:

- 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.

2.1.3.2. 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 hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. 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. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles

megtériteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

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

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.

2.1.3.5. 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 tevőleges 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.

2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés 2.1.3.1. pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH 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.

2.1.3.7. 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 2/2015. (III.30.) NMHH 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.

2.1.3.8. Az Igénylő vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

#### 2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. 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 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

2.1.4.2. A 2.1.4.1. pont hatálya alá nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b), (4c) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi 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.

2.1.4.3. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

2.1.4.4. 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;

Az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

2.1.4.5. A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor 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, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

#### 2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni 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.

2.1.5.2. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

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

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatokat tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

e) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

g) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),

h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

k) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Céggjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbíróági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróóság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróóság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték

nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

### **2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

#### 2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat, valamint a díjcsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra.

Az Előfizető – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
- d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók mediaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

## **2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés *a)* pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása



megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pont szerinti összegben.

2.4.3. Amennyiben a 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9.b) pont szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.6. pont szerinti összegben.

2.4.4. Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (bekapcsolási díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

2.4.6. A bekapcsolási díj 1 darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
- Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.

- c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylők vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az **telefonhasználattal** kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyzödések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést

a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – 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.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.4.14. A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel és a modemmel, acces pointtal, routerrel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

## **2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

3.1.1. A Szolgáltató telefonszolgáltatást helyhez kötött telefonszolgáltatás formájában nyújt. A helyhez kötött telefonszolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló nyilvános telefonszolgáltatás, amely helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, és nem minősül mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A helyhez kötött telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti kezelői szolgáltatások igénybevételére.

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a szolgáltatás igénybevétele létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján az alábbiakban részletezett helyhez kötött telefon-alapszolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. A szolgáltatáscsomagok változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti. A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás vagy új csomag bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az alapszolgáltatások mellé az előfizető a jelen ÁSZF jelen fejezetében részletezett kiegészítő szolgáltatásokat is megrendelheti.

### 3.1.2. Alapszolgáltatások

A telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére. A telefonszolgáltatások igénybevételének keretében az előfizető jogosult faxüzenetek küldésére az ITU-T T-sorozatú ajánlásokkal összhangban.

#### 3.1.2.1. A Hívástípusok:

- **Helyi hívás:** egy adott település közigazgatási határian belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- **Távolsági vagy Belföldi hívás:** a két különböző földrajzi számozási területen levő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- **Mobil hívás:** a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása. **Nemzetközi hívás:** a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás. Ezen belül, Nemzetközi **vezetékes** telefon és Nemzetközi **mobil rádiótelefon** hívást is megkülönböztetünk. Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó országokat a 4. számú melléklet tartalmazza.
- **Faxhívás:** az előfizető papíron rögzített adatainak telefonhálózaton keresztül történő továbbítása. A szolgáltatás abban az esetben tekinthető sikeresnek, ha az igénybe vevő, a papíron vagy más lapon rögzített adatot az előfizető, vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvast és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefonhálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.
- **Segélykérő (különleges) hívás:** Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen vészes helyzetéről az erre szolgáló szervezetnek.

#### Hívószámok:

- Mentők 104
- Tűzoltóság 105
- Rendőrség 107
- Európai egységes segélyhívó 112

A Szolgáltató előfizetőinek állomásairól kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercben illetve percben mért időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszaktól függ. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

- **Tudakozó:** tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely egyetemes tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában. A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó Szolgáltatóknak, az előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

- **Belföldi és helyi tudakozó**dásnak minősül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.
- **Nemzetközi tudakozó**dásnak minősül a 199-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

### 3.1.2.2. Speciális hívások:

- **Négyjegyű számok:** A Szolgáltató – más Társzolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a hívott Szolgáltató által meghatározott díjak szerint.
- **Belföldi zöld szám:** A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.
- **Belföldi kék szám:** A 40-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásának minősülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díjat kell alkalmazni.

Emelt díjas hívások 06-90-es emelt díjas szolgáltatás: A 06-90-es emelt díjas hívás egy belföldi emeltdíjas szám szolgáltatás, mely lehetővé teszi előfizetői számára, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszélő hálózaton keresztül. A 90-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak minősülnek. A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

3.1.3. A Szolgáltató az Előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybevételét biztosítja:

- **Titkos szám:** A titkos szám olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek során az előfizető kérésére és nyilatkozata alapján a kapcsolási szám nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és tudakozóban.
- **Rejtett szám:** Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

- **Tételes számlamelléklet (hívásrészletezés):** A tételes számlamelléklet olyan kiegészítő szolgáltatás, amely a telefonközpont által rögzített, az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatairól tételes híváskimutatást ad, tételenként feltüntetve a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil, az emelt díjas hívások díját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket.
- **Hívószámkieljesítés:** A hívószámkieljesítés engedélyezése szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.
- **A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása:** A (CLIR) szolgáltatás olyan kiegészítő szolgáltatás, amely az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg. A hívószámkieljesítés tiltásának három típusa létezik, az állandó letiltás, az állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel és a hívásonkénti letiltás. 1. Állandó letiltás: üzemeltetői beállítás az előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. 2. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt. 3. Hívásonkénti letiltás: Az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.
- Olyan kiegészítő szolgáltatás, amely esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását. A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:
  - a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
  - befejezve az eredeti beszélgetést és a kézibeszélőt letéve, fogadhatja az új hívást,
  - a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.
 Mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotra is számlázza a Szolgáltató.
- A híváskorlátozás olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek igénybevétele esetén Szolgáltató nem teszi lehetővé, hogy bármilyen vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizető vonaláról. Az ügyfél külön kérésére a szolgáltatások elérhetővé tehetők.

A híváskorlátozás/engedélyezés típusai:

- Emeltdíjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-90)
- Emeltdíjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-91)
- Mobil számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-20, 06-30, 06-70)
- Belföldi távhívás letiltása/engedélyezése (06-)
- Nemzetközi távhívás letiltása/engedélyezése (+ ill. 00)
- Segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása/engedélyezése
- A fentiek közül a 06-90 és 06-91-es hívások alapesetben tiltottak, a többi szolgáltatás egyéb rendelkezés hiányában engedélyezett.

### Az igénybevétel feltételei

A hívószám kijelzés (CLIP) szolgáltatás az előfizető megrendelése alapján vehető igénybe a kijelzésre alkalmas végberendezéssel, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg. A hívószám kijelzés szolgáltatás igénybevételével a Szolgáltató szolgáltatási területén az előfizető hívószám kijelzésre alkalmas készülékén megjelennek a mobil-, illetve ISDN-készülékről érkező hívások telefonszámai is, amennyiben a hívó fél azt nem tiltotta le.

### Az igénybevétel korlátai

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai egyelőre nem jelennek meg. A nemzetközi hívószám kijelzésének országokénti bevezetése folyamatosan történik a külföldi partnerekkel kötött megegyezés ütemében. A bevezetés hatálya csak azon nemzetközi viszonylatokra terjed ki, ahol ezt az adott ország műszaki lehetőségei és jogi szabályozása lehetővé teszi.

### Részleges szolgáltatás

Az Egyedi értékhatár elérését követően a Szolgáltató által nyújtott csökkentett értékű szolgáltatás, amelynek körében a Szolgáltató biztosítja:

- az Előfizető hívhatóságát belföldön
- segélykérő hívások továbbítását
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérését.

Részleges szolgáltatás keretében a Szolgáltató nem biztosítja az egyéb hívások előfizető általi kezdeményezését, illetve továbbítását.

3.1.4. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközt a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a hírközlési eszközhöz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a kihelyezett hírközlési eszköz az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz

elveszése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételehez a hírközlési eszköz aktiválása szükséges. A hírközlési eszköz aktiválásáért az Előfizető aktiválási díjat köteles fizetni. Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól a szükséges eszköz hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

3.1.5. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vételére, úgy a Szolgáltató ezen körülményért nem tartozik felelősséggel. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételehez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

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

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az **ÁSZF 4. sz. melléklet**ében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

### **3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás**

Segélykérő hívások A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes. Az VIII. számú melléklet 1.3.2. pontja alapján nyújtott hívószámjelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (VI.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fel azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fel hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fel visszavonta. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. 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.



Az előfizetői hozzáférési pont helye az Igénylő által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. **A multimédiás terminál adapter előfizető oldali csatlakozója (RJ 11). Amennyiben az előfizető nyilvános telefonhálózaton keresztül más Szolgáltató információ -, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.**

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

#### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **3. sz. melléklet**ben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetés szerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább 90 %-ában. Az átlagos csomagvesztési arány:  $\leq 10\%$  (kisebb vagy egyenlő, mint tíz százalék).

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13./2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérré jogosult.

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **3. sz. melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a

hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

4.3.1. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

**4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

4.4.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést **(RJ 11 csatlakozóval, telefon készülékkel).**

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. A bekötéskor a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges telepítését. Amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani (pl. DOCSIS stb)

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

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

#### **5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet**

Általános Szerződési Feltételek  
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.  
Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15  
Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19  
Készült: 2019.06.19

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi időtartamokban végzi: minden naptári hónap napján 10 és 11 nap 8-18 óra közötti időtartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a **4. sz. mellékletben** meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés

kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

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.

A 3.1.1.c) pont szerinti szolgáltatás kapcsán szüneteltetés előfizető általi kérésére nem kerülhet sor.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az

Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.7. 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 végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai**

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,

d) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

f) a Szolgáltató 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.

Az a)-d) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az e)-f) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

g) amennyiben az előfizető túllépte az egyedi előfizetői szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott hívás összeget.

5.2.2. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és

alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3. . A Szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtarozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számol fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

### 5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtarozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számol fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

#### 6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét a **3. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

6.1.1.2. 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.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF **3. sz. melléklet**ében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.



6.1.1.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

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.

6.1.1.4. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5. 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 6.1.1.4. pontban 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 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben 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 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.7. 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.

#### 6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,

b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,

c) a hibajelenség leírását,

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

f) a hiba okát,

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,

b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

6.1.2.5. Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdí a helyszíni hibaelhárítást a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott,

ügy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

## 6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

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

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,
- f) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér 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.

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

#### 6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény

állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat vagy hiba kijavítása az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

6.3.4. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az **ÁSZF 4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.3.5. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

#### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**



6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 20 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes honlapján

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatról indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl

egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.4.4. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.4.5. Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik. Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgálatos igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
  - b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással
- kell értesíteni.

6.4.5.4. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél

előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint - a 6.4.5.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

6.4.5.5. A 6.4.5.4.a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

A 6.4.5.4.d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.5.4.d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

6.4.5.6. Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

## 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadja és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel. A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

## 6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

6.6.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a **2. sz. melléklet**, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont 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, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

7.1.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj.

A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képező szerződés internet-hozzáférési szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is tartalmaz, a 4./a) sz. mellékletben külön kerül feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja, valamint a további szolgáltatások díjai.

Az egyes rendszeres és eseti díjak, költségtérítések fogalmát az **ÁSZF 4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 17. napjáig
  - b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap 17. napjáig
  - c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap 17. napjáig
  - d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap 17. napjáig teljesítendő.
- esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról naptári havi és naptári negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén negyedévente, naptári féléves és naptári éves díjfizetési gyakoriság esetén pedig a kezdő időponttól számított 3. hónap végéig – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy kézbesítő útján avagy – az Előfizető igénye esetén a 7.1.12. pont szerint – e-számlát elektronikus úton bocsát ki az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az alábbi kivétellel: Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított bármely fizetési mód igénybevételel történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

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

Az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az Előfizető felé.

7.1.7. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A jelen pont szerinti elszámolási és egyben beszámítási sorrendet követően fennálló túlfizetést vagy az Előfizető döntésén alapuló előrefizetést a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámaához rendeltén nyilvántartja az Előfizető folyószámláján. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az Előfizetőt terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy  
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

- a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.
- b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.1.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel),
- b) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzüintézeti átutalás,
- c) a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII törvény szerint a munkáltató által a munkavállalónak vagy a magánszemély számára államháztartási forrásból, pályázat útján biztosított, adómentesen nyújtható számítógép- és internethasználatra fordítható pénzhelyettesítő eszköz (így különösen utalvány vagy egyedi kód) felhasználása.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

### **7.2.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól eltérő és a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjnak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,



- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.2.4.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.2.4.4. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.4.5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.4.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.2.4.7. Az ÁSZF **7. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

### **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

#### **7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér 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 kötbérré 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.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

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

7.4.2.2. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

7.4.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.2.6. pont tartalmazza.

## **8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja földrajzi előfizetői számát.

#### **Fogalmak:**

a) Átadó Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik Szolgáltatóhoz viszi át.

b) Átvevő Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik Szolgáltatótól hozza át.

c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

## **8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

### **8.2.1 Előfizető azonosítása**

Az előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja. Az átvevő Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

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

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

### **8.2.2 Eljárás menete**

Az előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő Szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő Szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni.

Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

### 8.2.3 Számhordozási igény megtagadása

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, 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, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a), b), c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

### 8.2.4 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

Az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő Szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő Szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó Szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles - az átadó

Szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

### **8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

9.1. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

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.

9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti - készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az Eht.127.§.(4c) bekezdés szerinti készülékvásárlás.

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves

gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkorin ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

9.6. Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi rendes felmondással,

- Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel,

- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtarozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekor rendkívüli felmondás,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha 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 hártott el,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- j) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

#### 9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett



szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel,
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtarozása miatti felmondás 30 napos felmondási idővel,
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás,

i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha 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,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,

j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.

- Előfizető felmondása esetén 30 napos felmondási idővel,
- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.1.2. pont szerint,
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

m) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,

n) Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcíme, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés

határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. 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. Az értesítésnek 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 jelen, 9.11. pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, vagy

b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén.

9.12. A határozott idejű szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 9.12.1.a)-e) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és 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.

9.13. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy

b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy

c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy

d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy

e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy

f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy

g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **5. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

### **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

10.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az 5. sz. melléklet szerinti időtartamig tárolhatja, őrizheti, kezelheti.

10.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az 5. sz. melléklet szerint teljesíthet.

10.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottjait egyaránt terheli.

### **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

11.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.4. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

11.5. A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

### **12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,**

12.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- b) jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,

- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha szerződéses jogviszonyok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket és a csomagok tartalmi-minőségi/ár értékeinek összevetését is) a csomagválaszték, vagy a csomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.

12.1.4. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

12.1.5. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont 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 Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.6. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

12.1.7. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.-12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult felmondani az előfizetői szerződést:

- határozatlan időtartamú szerződés esetén azonnali hatállyal,  
a határozott időtartamú szerződés esetén a 12.1.6. pont szerinti értesítéstől számított 45 napon belül

Az ÁSZF 7. sz. melléklete (akciók) módosítása esetén a Szolgáltató köteles ezen mellékletet az ÁSZF módosításra vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az Előfizetők értesítését megelőzve - a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a hírközlési hatóságnak megküldeni.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.7. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt az alábbiak szerinti jogok illetik:

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

12.1.9. 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.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.1.10. Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.1.11. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi 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 tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12.1.12. Az akciók részletes leírását tartalmazó ÁSZF 6. sz. melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá - az előfizetők értesítését mellőzve - köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

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

12.2.1. A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az egyedi előfizetői szerződést.

Az Eht. és jelen ÁSZF vonatkozásában átírás: Az előfizetői szerződésnek az Előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatti módosítása.

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg



rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.4. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató átírás esetén az Előfizető nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtarozása áll fenn.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

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 ÁSZF-ben 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.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

12.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,

d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

12.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

12.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

12.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

### 12.3. A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

12.3.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszakításának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti megszakítás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

12.3.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

12.3.3. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos megszakítási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató megszakítani a szerződést, ha

- a) 10.000,- Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy
- c) ha az Előfizető a díjtartozás megszerzését vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

12.3.4. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.10.-9.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

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

12.3.8. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.3.10.. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

### 12.3.11.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

## 12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

- 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 hátrított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- e) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,

és

Általános Szerződési Feltételek  
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.  
Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15  
Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19  
Készült: 2019.06.19

mely 12.4.3. a)-e) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.4.4. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén 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,

12.4.5. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az 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.

12.4.6. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.4.7. A 9.13. pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az Előfizető mondja fel az előfizetői szerződést az alábbi okokból:

- 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 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
  - d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
  - e) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést,
- és mely a)-e) pontok miatti Előfizető általi felmondás esetén a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

12.5.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- j) az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

12.5.2. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

### **13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

13.1.1. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

13.1.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésképtelen állapotáról.

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési



berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezeték) elhelyezzen.

13.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az 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.

## 13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

### **13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

13.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

13.3.2. Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik. Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3.3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés). A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a mediaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális mediaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

13.4.1. Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely

többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni. Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

13.4.4. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

#### **14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

A Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftver) és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. A Szolgáltató a szűrőszoftver/ek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatás/ok elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján.

#### **15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)**

## 1. Ügyfélszolgálat I., II. és III. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
Celldömölk, Kossuth L. u. 16.	H - K: 9-12 13-17.00	Tel/Fax: 06/95/423-423
	Szerda - Cs: 9-12 -	Tel.: 06/95/779-000
	Péntek: - 13-20.00	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@cellkabel.hu">ugyfelszolgalat@cellkabel.hu</a>

## 2. Hibabejelentő szolgálat I., II. és III. területén:

Terület I. megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Celldömölk, Kemenesmagasi Kemensmihályfa, Tokorcs Kemenessömjén, Mersevát, Kemenesszentmárton, Vönöck.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12, P: 9-12, ügyfélszolgálati telefon	Tel/fax: 06/95/423-423
	H-V:17.00 - 9.00 üzenetrögzítő	
	H-Szo.: 16.00–19.00 ügyeletes mobiltelefon	Mobil: 06/20/9376-003

Terület II.-III. megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Bősárkány, Csapod, Dénesfa, Iván, Ikervár, Jákfa, Lövő, Nemesládony, Pusztacsalád, Rábapaty, Simaság, Cirák, Gyóró, Mihályi, Kisfalud. R-LAN Győr-Moson-Sopron megye és Vas megye területén.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12, P: 9-12, ügyfélszolgálati telefon	Tel/fax: 06/95/423-423
	H-V:17.00 - 9.00 üzenetrögzítő	
	H-Szo.: 16.00–19.00 ügyeletes mobil telefon	Mobil: 06/30/3393-000

## 3. Ügyfélszolgálat IV. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
Répcelak, Petőfi Sandor u. 63/C/4.	H - K: 9-12 13-17	Tel: 06/80/778-700 <a href="mailto:ugyfelszolgalat@cellkabel.hu">ugyfelszolgalat@cellkabel.hu</a>
	Szerda - Cs: 9-12 -	
	Péntek: - 13-17	

## 4. Hibabejelentő szolgálat IV. területén:

Terület megjelölése (terület IV.)	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Répcelak, Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg, Vámoscsalád, Nagygeresd, Újkér, Egyházaskölk, Völcséj, Nagylózs, Zsira, Nick	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS: 9-12 P: 9-12 ügyfélszolgálati tel.	Tel: 06/80/778-700
	H-V: 17.00 - 9.00 üzenetrögzítő	
	H-V: 16.00 - 19.00 ügyeletes telefon	Tel: 06/80/778-700

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

**1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Fax: (+36 1) 468 0509

További ügyfélkapcsolati pontok:  
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.  
Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.  
Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.  
Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.  
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.  
Telefon: (+36 62) 568 300

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiateknek, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]**

Média- és Hírközlési Biztos  
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.  
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.  
Általános Szerződési Feltételek  
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.  
Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15  
Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19  
Készült: 2019.06.19

Telefon: (+36 1) 429 86447

Fax: (+36 1) 429 8761

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]**

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, PF: 1.

Tel: (1) +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-6816,, fax:

+36-1-795-0697

Celldömölki járás:

Járás vezetője: Gecse József Cím: 9500 Celldömölk, Városháza tér 1. Telefonszám: +36 95 795

001 Fax: +36 95 521 056 E-mail: hivatal@vas.gov.hu

Soproni járás:

Járás vezetője: dr. Tölli Katalin Cím: 9400 Sopron, Fő tér 5. Telefonszám: +36 99 795 000 Fax:

+36 99 795 005 E-mail: hivatal.sopron@gyor.gov.hu Ügyfélfogadás: minden hónap harmadik

szerdája: 10:00-12:00

Az illetékes járási (kerületi) hivatalok elérhetőségeit a <http://jarasinfo.gov.hu/> link tartalmazza.

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

Általános Szerződési Feltételek  
Celldömölki Kábeltelevízió Kft.  
Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15  
Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19  
Készült: 2019.06.19

**4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén:** [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 5., Pf. 211.) Tel: (1) 472-8900

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Celldömölk Város Önkormányzat jegyzője

9500 Celldömölk, Városháza tér 1. Tel.: 06/95/525-810

**6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Sárvári Városi Bíróság

9600 Sárvár, Várkerület 25. Tel.: 06/95/320-035, 06/95/321-116.

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

**7. 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: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:** [Fgytv. 18.§ (1)]

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

9021 Győr, Szent István út 10/a.

(96) 520-217, 520-202

bekelteto@gymkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Általános Szerződési Feltételek

Celldömölki Kábeltelevízió Kft.

Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15

Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19

Készült: 2019.06.19



9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
(94) 312-356  
vmkik@vmkik.hu

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

**8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)  
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.  
Telefon: (1) 201-4102  
E-mail: ofe@ofe.hu

**A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

**3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói****Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Célérték</b>
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80.00 %
6./ Sikertelen hívások aránya	1.5%
7./ Hívás felépítés ideje	10 mp

## Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybeviteléről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Sikertelen hívások aránya: A szolgáltatási területen egy számozási körzeten belül  $\leq 1,4\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői tesztvégponttól kezdeményezett vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén pedig  $\leq 2,7\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői tesztvégponttól kezdeményezett összes vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

A sikertelen hívások arányának számítása: A vizsgáló végponttól kezdeményezett sikertelen hívások száma elosztva a vizsgálóvégponttól kezdeményezett összes hívás számával, szorozva 100-al.

7./ Hívás felépítési idő: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.  $\leq 12$  mp. A hívás felépítési ideje mutató számítási módja: Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

#### 4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Érvényes 2018-04-25-től

a.) telefon szolgáltatás percdíjak, előfizetési díjak:

Celldömölk, Celldömölk-Alsóság, Celldömölk-Izsákfa, Kemenesmihályfa, Kemenessömjén, Tokorcs, Kemenesmagasi, Mersevát, Kemenesszentmárton és Vönöck területén.

Az alábbiakban felsorolásra kerülnek az egyes díjsomag alap és perc díjai.

Területi megjelölés: minden településen

#### 4.a/1 Előfizetési és percdíjak a CellKábel Start, CellKábel Szuper, CellKábel Office 1. és CellKábel Office 2. díjsomagok esetében.

Havidíjak

Díjsomag	Havidíj Bruttó	Hívások mérése
CellKábel Start /lakossági/	1 270 Ft	egy perc
CellKábel Szuper /lakossági/	2 540 Ft	másodperc
CellKábel Office 1. /üzleti I./	3 625 Ft	egy perc
CellKábel Office 2. /üzleti II./	4 500 Ft	másodperc

Havidíj fizetés esetén		Bruttó árak (Ft)	
Kapcsolási díj		0,00	
Elszámolási egység		perc vagy másodperc (csomagtól változó)	
Típus	Irány	csúcsidő	csúcsidőn kívül
Belföld	Vezetékes		
	Hálózaton belüli hívások minden irányba	0,00	0,00
	Helyi (hálózaton kívüli)	10,00	5,00
	Helyközi (hálózaton kívüli)	10,00	5,00
	Távolsági (hálózaton kívüli)	18,75	9,38
	Mobil	61,46	43,75

A nemzetközi irányban minden díjsomagban egységes árazást alkalmazunk. A nemzetközi díjzónák árai a 4.a/4-es pont alatt, az egyes irányok zónába sorolását a 4.a/5-ös pont alatt találhatóak.

Kiegészítő Szolgáltatások	Díjak
Tudakozó Invitel (11888) (darab díj)	85,00 Ft
Tudakozó Plusz Invitel (11811) (percenkénti díj)	170,80 Ft
Belföldi tudakozó Telekom (11818) (darab díj)	110,00 Ft
Belföldi Tudakozó plusz Telekom (11824) (percenkénti díj)	200,00 Ft
Egyetemes országos belföldi tudakozó 11800 (Ft/hívás)	85,00 Ft
Pontos idő	19,05 Ft
Segélykérő hívás	Díjmentes
Belföldi Zöldszám hívás	Díjmentes
21-es körzetű, helytől független telefonszám hívás	Egyéb belföldi hívás díja
Belföldi Kékszám hívás	Helyi hívás díjával megegyező

Csúcsidő: H-P 7:00-18:00

Csúcsidőn kívül: Hétköznap 18:00-7:00, és Péntek 18:00-Hétfő 7:00

**4.a/2 Előfizetési és percdíjak a CellKábel ZÉRO Start és CellKábel ZÉRO Szuper díjsomag esetében:**

A díjsomagok több szolgáltatás igénybevétele esetén igényelhetőek.

Díjsomag	Havidíj Bruttó	Hívások mérése
ZERO START /KTV bővített + Internet csomag esetén/	0 Ft	egy perc
ZERO SZUPER /Internet csomag összege 6.940 Ft-ot meghaladó/	0 Ft	másodperc

		Bruttó árak (Ft)	
Kapcsolási díj		0,00	
Elszámolási egység		perc vagy másodperc (csomagtól változó)	
Típus	Irány	csúcsidő	csúcsidőn kívül
Belföld	Vezetékes		
	Hálózaton belüli hívások minden irányba	0,00 Ft	0,00 Ft
	Helyi (hálózaton kívüli)	7,50 Ft	7,50 Ft
	Helyközi (hálózaton kívüli)	7,50 Ft	7,50 Ft
	Távolsági (hálózaton kívüli)	15,00 Ft	15,00 Ft
	Mobil	45 Ft	45 Ft

A nemzetközi irányban minden díjsomagban egységes árazást alkalmazunk. A nemzetközi díjzónák árai a 4.a/4-es pont alatt, az egyes irányok zónába sorolását a 4.a/5-ös pont alatt találhatóak.

Kiegészítő Szolgáltatások	Díjak
Tudakozó Invitel (11888) (darab díj)	85,00 Ft
Tudakozó Plusz Invitel (11811) (percenkénti díj)	170,80 Ft
Belföldi tudakozó Telekom (11818) (darab díj)	110,00 Ft
Belföldi Tudakozó plusz Telekom (11824) (percenkénti díj)	200,00 Ft
Egyetemes országos belföldi tudakozó 11800 (Ft/hívás)	85,00 Ft
Pontos idő	19,05 Ft
Segélykérő hívás	Díjmentes
Belföldi Zöldszám hívás	Díjmentes
21-es körzetű, helytől független telefonszám hívás	Egyéb belföldi hívás díja
Belföldi Kékszám hívás	Helyi hívás díjával megegyező

Csúcsidő: H-P 7:00-18:00

Csúcsidőn kívül: Hétköznap 18:00-7:00, és Péntek 18:00-Hétfő 7:00

**4.a/3 Előfizetési és percdíjak a Triotel Start és Triotel Szuper díjcsomag esetében:**

Díjcsomag	Havidíj Bruttó	Hívások mérése
Triotel START	1490 Ft	egy perc
Triotel Szuper	2790 Ft	másodperc

		Bruttó árak (Ft)	
Kapcsolási díj		0,00	
Elszámolási egység		perc vagy másodperc (csomagtól változó)	
Típus	Irány	csúcsidő	csúcsidőn kívül
Belföld	Vezetékes		
	Hálózaton belüli hívások minden irányba	0,00 Ft	0,00 Ft
	Helyi (hálózaton kívüli)	12,45 Ft	6,60 Ft
	Helyközi (hálózaton kívüli)	12,45 Ft	6,60 Ft
	Távolsági (hálózaton kívüli)	21,34 Ft	11,05 Ft
	Mobil	61,81 Ft	45,72 Ft

A nemzetközi irányban minden díjcsomagban egységes árazást alkalmazunk. A nemzetközi díjzónák árai a 4.a/4-es pont alatt, az egyes irányok zónába sorolását a 4.a/5-ös pont alatt találhatóak.

Kiegészítő Szolgáltatások	Díjak
Tudakozó Invitel (11888) (darab díj)	85,00 Ft
Tudakozó Plusz Invitel (11811) (percenkénti díj)	170,80 Ft
Belföldi tudakozó Telekom (11818) (darab díj)	110,00 Ft
Belföldi Tudakozó plusz Telekom (11824) (percenkénti díj)	200,00 Ft
Egyetemes országos belföldi tudakozó 11800 (Ft/hívás)	85,00 Ft
Pontos idő	19,05 Ft
Segélykérő hívás	Díjmentes
Belföldi Zöldszám hívás	Díjmentes
21-es körzetű, helytől független telefonszám hívás	Egyéb belföldi hívás díja
Belföldi Kékszám hívás	Helyi hívás díjával megegyező

Csúcsidő: H-P 7:00-18:00

Csúcsidőn kívül: Hétköznap 18:00-7:00, és Péntek 18:00-Hétfő 7:00

**4.a/4. Nemzetközi számok hívás díjai 2019.05.15-től**

A nemzetközi hívás díjaira minden díjcsomagra vonatkozóan, egységesen az alábbi táblázatban foglalt árak érvényesek:

Nemzetközi díjzónák percdíjai	Nettó díjak Ft/perc	Bruttó díjak Ft/perc
Hívásirányok		
1. díjzóna	26,50	33,66
2. díjzóna	81,50	103,51
3. díjzóna	113,17	143,73
4. díjzóna	125,67	159,60
5. díjzóna	261,50	322,11
6. díjzóna	501,50	636,91
7. díjzóna	1770,08	2248,00
8. díjzóna	26,50	33,66
9. díjzóna	60,00	76,20

**4.a/5. Nemzetközi díjzónák besorolása 2019.05.15-től****1. DÍJZÓNA – Nemzetközi vezetékes**

Alaszka, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Virgin-szigetek, Ausztrália, Gibraltár, Guadeloupe, Hawaii, Hong-Kong, Izland, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Martinique, Mexikó, Monaco, Norvégia, Oroszország, Puerto Rico, Svájc, Szingapúr, Törökország, Új-Zéland, Vatikán

**2. DÍJZÓNA – Nemzetközi mobil, egyéb**

Alaszka, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Virgin-szigetek, Gibraltár, Guadeloupe, Hawaii, Hong-Kong, Izland, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Macedónia vezetékes, Martinique, Mexikó, Monaco, Norvégia, Oroszország, Puerto Rico, Réunion vezetékes és mobil, Szingapúr, Törökország, Új-Zéland, Vatikán

egyéb: Algéria vezetékes, Andorra vezetékes és mobil, Bosznia-Hercegovina vezetékes, Brazília vezetékes és mobil, Kanada (NWT), Kazahsztán vezetékes és mobil, Bulgária Network WiMax, Grúzia vezetékes, Koszovó vezetékes, Líbia vezetékes és mobil, Montenegró vezetékes és mobil, Marokkó vezetékes, Palesztina vezetékes és mobil, Törökország (DIRECTORY ASSISTANCE)

**3. DÍJZÓNA – Nemzetközi vezetékes, egyéb**

Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Argentína vezetékes és mobil, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, , Bolívia, Botswana, Brit Virginszigetek, Brunei, Burkina Faso, Chile, Comore-szigetek, Costa Rica, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsubuti, Ecuador, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Francia



Guyana, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaika, Jemen, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuvait, Kelet Timor, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Laosz, Lesotho, Libanon, Luxemburg prémium, Makao, Malajzia, Malawi, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nepál, Nicaragua, ~~Niger~~ (7), Nigéria, Omán, Örményország, Panama, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Sáo Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, ~~Suriname~~—(5), Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget

Egyéb: Antillák vezetékes és mobil, Ausztria personal, Bosznia-Hercegovina mobil, Belgium (VOXBON), Fehéroroszország vezetékes, Franciaország VAS, Grúzia mobil, Grönland vezetékes és mobil, Jordánia vezetékes és mobil, Moldova vezetékes és mobil, Monaco-Mobile, Montenegro mobil, Marokkó mobil, (4), Russia Mobile (MVNO), Ukrajna vezetékes és mobil, United Kingdom – NTS

#### **4. DÍJZÓNA – nemzetközi mobil, egyéb**

Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bolívia, Botswana, Brit Virginszigetek, Brunei, Burkina Faso, Chile, Comore-szigetek, Costa Rica, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Fidzsi-szigetek, Finland-Service-Numbers, Francia Polinézia, Francia Guyana, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaika, Jemen, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuvait, Kelet Timor, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Laosz, Lesotho, Libanon, Makao, Malajzia, Malawi, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nepál, Nicaragua, Nigéria, Omán, Örményország, Panama, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Sáo Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe

Egyéb: Albánia vezetékes és mobil, Dél-afrikai Köztársaság vezetékes és mobil, Koszovó vezetékes és mobil, Lichtenstein vezetékes és mobil, Libéria vezetékes és mobil, Macedónia mobil, Guinea vezetékes és mobil, Svájc vezetékes és mobil, Szerbia vezetékes és mobil,

#### **5. DÍJZÓNA - nemzetközi vezetékes és mobil, egyéb**

Általános Szerződési Feltételek  
 Celldömölki Kábeltelevízió Kft.  
 Celldömölk, Kossuth u. 14.

Hatályba lépés kelte: 2019.05.15  
 Utolsó módosítás kelte: 2019.06.19  
 Készült: 2019.06.19

Kook-szigetek, Kuba, Diego Garcia, Nauru, Salamon szigetek, Szent Ilona, Tokelau, Wallis és Futuna, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöld-foki Köztársaság,

Egyéb: Albania-Mobil (EAGLE-VAS), Algéria mobil, Burundi, Burundi, Csád, Chile rural, Elefántcsontpart VAS, Észtország (NG), Fehéroroszország mobil, Grúzia (SPECIAL SERVICES), Nagy-Britannia VAS, Kazahsztán (PREMIUM) és (SVC), Kirgizisztán (PREMIUM), Korea DPR, Litvánia(SPECIAL SVC), Luxemburg (SPECIAL SERVICES), Madagaszkár vezetékes és mobil, Maldív-szigetek vezetékes és mobil, Moldova PRS, Monaco (VAS), Palau vezetékes és mobil, San Marino vezetékes és mobil, San Marino spec SVC, Seychelles szigetek, Suriname, Spanyolország VAS, Tunézia vezetékes és mobil, Törökország Mobil (GLOBALSTAR), , Bissau

#### **6. DÍJZÓNA - nemzetközi**

Algéria mobil, Azerbajdzsán prémium, Ascencion, Norfolk, Australian External Territories, Falkland szigetek, Comoros-VAS, Kameron (SPECIAL SERVICES), Közép-afrikai Köztársaság, Congo DR (Zaire) PREMIUM, Gambia, Indonézia-Mobil (SATELLITE), Madagaszkár VAS, Niger (SPECIAL SERVICES), Oroszország-Mobil (GLOBALTEL), Oroszország-Mobil (GTNT), Oroszország-Mobil (IRIDIUM), Tuvalu,

#### **7. DÍJZÓNA - nemzetközi**

Antarktisz, Garuda Satellite, Global Int ATM, Global Office, Global Star, Kiribati, HIS Satellite, Lengyelország (PREMIUM), Niger, Niue, Vanuatu

#### **8. DÍJZÓNA - nemzetközi EU-vezetékes**

Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia,

#### **9. DÍJZÓNA - nemzetközi EU-mobil**

Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia,

#### **4.a/6. Emelt díjas hívások tarifái. Minden díjsomagra vonatkozóan egységes díjszabás:**

Telefonszám	Bruttó Ár				
069090000	100 Ft/hívás	069090008	155 Ft/hívás	069090017	200 Ft/hívás
069090001	100 Ft/hívás	069090009	155 Ft/hívás	069090018	200 Ft/hívás
069090002	100 Ft/hívás	069090010	305 Ft/hívás	069090019	200 Ft/hívás
069090003	100 Ft/hívás	069090011	305 Ft/hívás	069090020	400 Ft/hívás
069090004	100 Ft/hívás	069090012	305 Ft/hívás	069090021	400 Ft/hívás
069090005	155 Ft/hívás	069090013	305 Ft/hívás	069090022	400 Ft/hívás
069090006	155 Ft/hívás	069090014	305 Ft/hívás	069090023	400 Ft/hívás
069090007	155 Ft/hívás	069090015	200 Ft/hívás	069090024	400 Ft/hívás
		069090016	200 Ft/hívás	069090025	500 Ft/hívás

069090026	500 Ft/hívás	069090079	458 Ft/perc	069199932	600 Ft/hívás
069090027	500 Ft/hívás	069090080	500 Ft/perc	069199933	600 Ft/hívás
069090028	500 Ft/hívás	069090081	500 Ft/perc	069199934	600 Ft/hívás
069090029	500 Ft/hívás	069090082	500 Ft/perc	069199935	762 Ft/hívás
069090030	600 Ft/hívás	069090083	500 Ft/perc	069199936	762 Ft/hívás
069090031	600 Ft/hívás	069090084	500 Ft/perc	069199937	762 Ft/hívás
069090032	600 Ft/hívás	069090085	600 Ft/perc	069199938	762 Ft/hívás
069090033	600 Ft/hívás	069090086	600 Ft/perc	069199939	762 Ft/hívás
069090034	600 Ft/hívás	069090087	600 Ft/perc	069199940	900 Ft/hívás
069090035	900 Ft/hívás	069090088	600 Ft/perc	069199941	900 Ft/hívás
069090036	900 Ft/hívás	069090089	600 Ft/perc	069199942	900 Ft/hívás
069090037	900 Ft/hívás	069090090	750 Ft/perc	069199943	900 Ft/hívás
069090038	900 Ft/hívás	069090091	800 Ft/perc	069199944	900 Ft/hívás
069090039	900 Ft/hívás	069090092	800 Ft/perc	069199945	1000 Ft/hívás
069090040	100 Ft/perc	069090093	900 Ft/perc	069199946	1000 Ft/hívás
069090041	100 Ft/perc	069090094	900 Ft/perc	069199947	1000 Ft/hívás
069090042	100 Ft/perc	069090095	1000 Ft/perc	069199948	1000 Ft/hívás
069090043	100 Ft/perc	069090096	1000 Ft/perc	069199949	1000 Ft/hívás
069090044	100 Ft/perc	069090097	1200 Ft/perc	069199950	102 Ft/perc
069090045	150 Ft/perc	069090098	1200 Ft/perc	069199951	102 Ft/perc
069090046	150 Ft/perc	069090099	1500 Ft/perc	069199952	102 Ft/perc
069090047	150 Ft/perc	069199900	100 Ft/hívás	069199953	102 Ft/perc
069090048	150 Ft/perc	069199901	100 Ft/hívás	069199954	102 Ft/perc
069090049	150 Ft/perc	069199902	100 Ft/hívás	069199955	110 Ft/perc
069090050	200 Ft/perc	069199903	100 Ft/hívás	069199956	110 Ft/perc
069090051	200 Ft/perc	069199904	100 Ft/hívás	069199957	110 Ft/perc
069090052	200 Ft/perc	069199905	150 Ft/hívás	069199958	110 Ft/perc
069090053	200 Ft/perc	069199906	150 Ft/hívás	069199959	110 Ft/perc
069090054	200 Ft/perc	069199907	150 Ft/hívás	069199960	200 Ft/perc
069090055	250 Ft/perc	069199908	150 Ft/hívás	069199961	200 Ft/perc
069090056	250 Ft/perc	069199909	150 Ft/hívás	069199962	200 Ft/perc
069090057	250 Ft/perc	069199910	200 Ft/hívás	069199963	200 Ft/perc
069090058	250 Ft/perc	069199911	200 Ft/hívás	069199964	200 Ft/perc
069090059	250 Ft/perc	069199912	200 Ft/hívás	069199965	153 Ft/perc
069090060	300 Ft/perc	069199913	200 Ft/hívás	069199966	153 Ft/perc
069090061	300 Ft/perc	069199914	200 Ft/hívás	069199967	153 Ft/perc
069090062	300 Ft/perc	069199915	300 Ft/hívás	069199968	153 Ft/perc
069090063	300 Ft/perc	069199916	300 Ft/hívás	069199969	153 Ft/perc
069090064	300 Ft/perc	069199917	300 Ft/hívás	069199970	250 Ft/perc
069090065	350 Ft/perc	069199918	300 Ft/hívás	069199971	250 Ft/perc
069090066	350 Ft/perc	069199919	300 Ft/hívás	069199972	250 Ft/perc
069090067	350 Ft/perc	069199920	400 Ft/hívás	069199973	250 Ft/perc
069090068	350 Ft/perc	069199921	400 Ft/hívás	069199974	250 Ft/perc
069090069	350 Ft/perc	069199922	400 Ft/hívás	069199975	300 Ft/perc
069090070	400 Ft/perc	069199923	400 Ft/hívás	069199976	300 Ft/perc
069090071	400 Ft/perc	069199924	400 Ft/hívás	069199977	300 Ft/perc
069090072	400 Ft/perc	069199925	500 Ft/hívás	069199978	300 Ft/perc
069090073	400 Ft/perc	069199926	500 Ft/hívás	069199979	300 Ft/perc
069090074	400 Ft/perc	069199927	500 Ft/hívás	069199980	350 Ft/perc
069090075	458 Ft/perc	069199928	500 Ft/hívás	069199981	350 Ft/perc
069090076	458 Ft/perc	069199929	500 Ft/hívás	069199982	350 Ft/perc
069090077	458 Ft/perc	069199930	600 Ft/hívás	069199983	350 Ft/perc
069090078	458 Ft/perc	069199931	600 Ft/hívás	069199984	350 Ft/perc

069199985	400 Ft/perc	069118008	115 Ft/hívás	069118000	154,99 Ft/perc
069199986	400 Ft/perc	069118009	115 Ft/hívás	069118001	154,99 Ft/perc
069199987	400 Ft/perc	069118015	154,99 Ft/hívás	069118002	154,99 Ft/perc
069199988	400 Ft/perc	069118016	154,99 Ft/hívás	069118003	154,99 Ft/perc
069199989	400 Ft/perc	069118017	154,99 Ft/hívás	069118004	154,99 Ft/perc
069199990	450 Ft/perc	069118018	154,99 Ft/hívás	069118010	230 Ft/perc
069199991	450 Ft/perc	069118019	154,99 Ft/hívás	069118011	230 Ft/perc
069199992	450 Ft/perc	069118020	204,99 Ft/hívás	069118012	230 Ft/perc
069199993	450 Ft/perc	069118021	204,99 Ft/hívás	069118013	230 Ft/perc
069199994	450 Ft/perc	069118022	204,99 Ft/hívás	069118014	230 Ft/perc
069199995	500 Ft/perc	069118023	204,99 Ft/hívás	06911806	304,99 Ft/perc
069199996	500 Ft/perc	069118024	204,99 Ft/hívás	06911809	459,99 Ft/perc
069199997	500 Ft/perc	069118025	127 Ft/hívás	0691824	304,99 Ft/perc
069199998	500 Ft/perc	069118026	127 Ft/hívás	0691825	459,99 Ft/perc
069199999	500 Ft/perc	069118027	127 Ft/hívás	06904440	154,99 Ft/hívás
0691110	109,99 Ft/perc	069118028	127 Ft/hívás	06904441	204,99 Ft/hívás
06901805	115 Ft/hívás	069118029	127 Ft/hívás	06904442	254 Ft/hívás
06901806	115 Ft/hívás	06911803	304,99 Ft/hívás	06904443	304,99 Ft/hívás
06901807	115 Ft/hívás	06911804	508 Ft/hívás	06904444	409,99 Ft/hívás
06901808	115 Ft/hívás	06911805	762 Ft/hívás	06908880	484,99 Ft/hívás
06901809	115 Ft/hívás	069118070	1000 Ft/hívás	06908881	508 Ft/hívás
06901815	154,99 Ft/hívás	069118071	1000 Ft/hívás	06908882	762 Ft/hívás
06901816	154,99 Ft/hívás	069118072	1000 Ft/hívás	06908883	1016 Ft/hívás
06901817	154,99 Ft/hívás	069118073	1000 Ft/hívás	06908884	2032 Ft/hívás
06901818	154,99 Ft/hívás	069118074	1000 Ft/hívás	06915550	84,99 Ft/hívás
06901819	154,99 Ft/hívás	0691180175	254 Ft/hívás	06915551	154,99 Ft/hívás
0690182	204,99 Ft/hívás	0691180176	254 Ft/hívás	06915552	204,99 Ft/hívás
0690183	304,99 Ft/hívás	0691180177	254 Ft/hívás	06915553	254 Ft/hívás
0690184	508 Ft/hívás	0691180178	254 Ft/hívás	06915554	304,99 Ft/hívás
0690185	762 Ft/hívás	0691180179	254 Ft/hívás	06915555	381 Ft/hívás
06901870	1143 Ft/hívás	06901800	154,99 Ft/perc	06915556	409,99 Ft/hívás
06901871	1143 Ft/hívás	06901801	154,99 Ft/perc	06915557	484,99 Ft/hívás
06901872	1143 Ft/hívás	06901802	154,99 Ft/perc	06915558	508 Ft/hívás
06901873	1143 Ft/hívás	06901803	154,99 Ft/perc	06915559	762 Ft/hívás
06901874	1143 Ft/hívás	06901804	154,99 Ft/perc	06917770	1000 Ft/hívás
06901875	1905 Ft/hívás	06901810	230 Ft/perc	06906020	484,99 Ft/perc
06901876	1905 Ft/hívás	06901811	230 Ft/perc	06906021	154,99 Ft/perc
06901877	1905 Ft/hívás	06901812	230 Ft/perc	06906022	204,99 Ft/perc
06901878	1905 Ft/hívás	06901813	230 Ft/perc	06906023	484,99 Ft/perc
06901879	1905 Ft/hívás	06901814	230 Ft/perc	06906024	254 Ft/perc
06901885	2540 Ft/hívás	0690186	304,99 Ft/perc	06906025	304,99 Ft/perc
06901886	2540 Ft/hívás	06901880	459,99 Ft/perc	06906026	409,99 Ft/perc
06901887	2540 Ft/hívás	06901881	459,99 Ft/perc	06906027	484,99 Ft/perc
06901888	2540 Ft/hívás	06901882	459,99 Ft/perc	06906028	484,99 Ft/perc
06901889	2540 Ft/hívás	06901883	459,99 Ft/perc	06906029	1016 Ft/perc
06901895	5080 Ft/hívás	06901884	459,99 Ft/perc	06906660	404,99 Ft/perc
06901896	5080 Ft/hívás	06901890	459,99 Ft/perc	06906661	484,99 Ft/perc
06901897	5080 Ft/hívás	06901891	459,99 Ft/perc	06906662	484,99 Ft/perc
06901898	5080 Ft/hívás	06901892	459,99 Ft/perc	06906663	484,99 Ft/perc
06901899	5080 Ft/hívás	06901893	459,99 Ft/perc	06906664	484,99 Ft/perc
069118005	115 Ft/hívás	06901894	459,99 Ft/perc	06906665	484,99 Ft/perc
069118006	115 Ft/hívás	0690824	304,99 Ft/perc	06906666	484,99 Ft/perc
069118007	115 Ft/hívás	0690825	459,99 Ft/perc	06906667	604,99 Ft/perc

06906668	709,99 Ft/perc	06906335	508 Ft/perc	06911254	300 Ft/hívás
06906669	809,99 Ft/perc	06906336	574,99 Ft/perc	06911255	508 Ft/hívás
06906360	159,99 Ft/hívás	06906337	635 Ft/perc	06911256	800 Ft/hívás
06906361	195 Ft/hívás	06913000	99 Ft/perc	06911257	800 Ft/hívás
06906362	254 Ft/hívás	06913001	159,99 Ft/perc	06911258	1000 Ft/hívás
06906363	330 Ft/hívás	06913002	195 Ft/perc	06911259	1000 Ft/hívás
06906364	381 Ft/hívás	06913003	254 Ft/perc	06909830	224,99 Ft/perc
06906365	508 Ft/hívás	06913004	330 Ft/perc	06909831	224,99 Ft/perc
06906366	574,99 Ft/hívás	06913005	381 Ft/perc	06909832	224,99 Ft/perc
06906367	635 Ft/hívás	06913006	500 Ft/perc	06909833	224,99 Ft/perc
0690640	84,99 Ft/hívás	06916330	159,99 Ft/perc	06909834	224,99 Ft/perc
0690641	159,99 Ft/hívás	06916331	195 Ft/perc	06909835	224,99 Ft/perc
0690642	330 Ft/hívás	06916332	254 Ft/perc	06909836	224,99 Ft/perc
0690643	508 Ft/hívás	06916333	330 Ft/perc	06909837	224,99 Ft/perc
0690644	574,99 Ft/hívás	06916334	381 Ft/perc	06909838	224,99 Ft/perc
0690645	704,99 Ft/hívás	06916335	508 Ft/perc	06909839	224,99 Ft/perc
0690646	959,99 Ft/hívás	06916336	574,99 Ft/perc	06909840	300 Ft/perc
0690647	1270 Ft/hívás	06916337	635 Ft/perc	06909841	300 Ft/perc
0690648	1905 Ft/hívás	06916339	484,99 Ft/perc	06909842	300 Ft/perc
0690649	5080 Ft/hívás	06909820	25 Ft/perc	06909843	300 Ft/perc
0691330	54,99 Ft/hívás	06909821	50 Ft/perc	06909844	300 Ft/perc
0691331	99 Ft/hívás	06909822	154,99 Ft/perc	06909845	300 Ft/perc
0691332	159,99 Ft/hívás	06909823	75 Ft/perc	06909846	300 Ft/perc
0691333	224,99 Ft/hívás	06909824	200 Ft/perc	06909847	300 Ft/perc
0691334	330 Ft/hívás	06909825	300 Ft/perc	06909848	300 Ft/perc
0691335	381 Ft/hívás	06909826	508 Ft/perc	06909849	300 Ft/perc
0691336	508 Ft/hívás	06909827	1000 Ft/perc	06911140	508 Ft/perc
0691337	635 Ft/hívás	06909828	1500 Ft/perc	06911141	508 Ft/perc
0691338	959,99 Ft/hívás	06909829	2000 Ft/perc	06911142	508 Ft/perc
0691339	1000 Ft/hívás	06909850	459,99 Ft/perc	06911143	508 Ft/perc
06916360	159,99 Ft/hívás	06909851	459,99 Ft/perc	06911144	508 Ft/perc
06916361	195 Ft/hívás	06909852	459,99 Ft/perc	06911145	508 Ft/perc
06916362	254 Ft/hívás	06909853	508 Ft/hívás	06911146	508 Ft/perc
06916363	330 Ft/hívás	06909854	1000 Ft/hívás	06911147	508 Ft/perc
06916364	381 Ft/hívás	06909855	1500 Ft/hívás	06911148	508 Ft/perc
06916365	508 Ft/hívás	06909856	2000 Ft/hívás	06911149	508 Ft/perc
06916366	574,99 Ft/hívás	06909857	2500 Ft/hívás	06911210	154,99 Ft/hívás
06916367	635 Ft/hívás	06909858	508 Ft/perc	06911211	154,99 Ft/hívás
06906030	99 Ft/perc	06909859	508 Ft/perc	06911212	154,99 Ft/hívás
06906031	159,99 Ft/perc	06911150	110 Ft/perc	06911213	154,99 Ft/hívás
06906032	254 Ft/perc	06911151	762 Ft/perc	06911214	154,99 Ft/hívás
06906033	330 Ft/perc	06911152	508 Ft/perc	06911215	154,99 Ft/hívás
06906034	381 Ft/perc	06911153	25 Ft/perc	06911216	154,99 Ft/hívás
06906035	508 Ft/perc	06911154	50 Ft/perc	06911217	154,99 Ft/hívás
06906036	635 Ft/perc	06911155	75 Ft/perc	06911218	154,99 Ft/hívás
06906037	508 Ft/perc	06911156	250 Ft/perc	06911219	154,99 Ft/hívás
06906038	508 Ft/perc	06911157	508 Ft/perc	06911230	300 Ft/hívás
06906039	635 Ft/perc	06911158	750 Ft/perc	06911231	300 Ft/hívás
06906330	159,99 Ft/perc	06911159	1000 Ft/perc	06911232	300 Ft/hívás
06906331	195 Ft/perc	06911250	762 Ft/hívás	06911233	300 Ft/hívás
06906332	254 Ft/perc	06911251	762 Ft/hívás	06911234	300 Ft/hívás
06906333	330 Ft/perc	06911252	762 Ft/hívás	06911235	300 Ft/hívás
06906334	381 Ft/perc	06911253	154,99 Ft/hívás	06911236	300 Ft/hívás

06911237	300 Ft/hívás
06911238	300 Ft/hívás
06911239	300 Ft/hívás
06911240	508 Ft/hívás
06911241	508 Ft/hívás
06911242	508 Ft/hívás
06911243	50 Ft/hívás
06911244	74,99 Ft/hívás
06911245	100 Ft/hívás
06911246	100 Ft/hívás
06911247	154,99 Ft/hívás
06911248	200 Ft/hívás
06911249	300 Ft/hívás
06906339	484,99 Ft/perc
1797	330 Ft/hívás
1799	330 Ft/hívás

#### **4.a/7. Rövid számok hívása, minden díjcsomagra vonatkozóan egységes díjszabás**

Az alábbi Zöld rövid hívószámok hálózatunkból díjmentesen hívhatók

1202, 1210, 1212, 1250, 1267, 1288, 1290, 1414, 1425, 1435, 1441, 1443, 1444, 1445, 116000, 116111, 13700 Magyar Gyermekek és Ifjúsági Telefonos Lelkisegély Szolgálatok Országos Szövetsége (GYITOSZ)

13777 DélUtán Alapítvány

116000 Eltűnt gyermekek felkutatására fenntartott forróvonal

116111 Gyermekek segélyvonala

116123 Lelki segélyvonal

A 1448 rövid hívószám 2015. május 1-től vezetékes irányból zöld szám elszámolás szerint hívható.

Az alábbi Kék rövid hívószámok hálózatunkból helyi hívás díjáért hívhatók

118, 130, 131, 143, 175, 181, 184, 185, 186, 188, 189, 190, 191, 193, 194, 1200, 1201, 1203, 1205, 1209, 1211, 1213, 1214, 1215, 1218, 1219, 1221, 1222, 1223, 1225, 1229, 1231, 1232, 1233, 1234, 1235, 1236, 1241, 1244, 1245, 1248, 1252, 1255, 1256, 1258, 1260, 1266, 1272, 1276, 1277, 1280, 1289, 1293, 1298, 1299, 1404, 1411, 1412, 1413, 1422, 1424, 1429, 1433, 1434, 1436, 1440, 1446, 1500, 1502, 1511, 1514, 1515, 1521, 1522, 1529, 1540, 1551, 1553, 1570, 1577, 1588, 1700, 1701, 1711, 1712, 1713, 1714, 1715, 1716, 1717, 1718, 1719, 1720, 1722, 1727, 1729, 1731, 1732, 1734, 1735, 1736, 1738, 1739, 1740, 1743, 1746, 1747, 1749, 1753, 1754, 1755, 1759, 1760, 1767, 1771, 1775, 1780, 1798, 11811, 11822, 11833, 14541, 14555, 17125, 17130, 17131, 17132, 17134, 17137, 17138, 17477, 17606, 17712, 17713, 17714

Az alábbi mobil rövid hívószámok hálózatunkból mobil hívás díjáért hívható

170, 171, 172, 173, 177, 179, 199, 1220, 1224, 1230, 1270, 1400, 1421, 1430, 1702, 1730, 1733, 1737, 1741, 1742, 1744, 1745, 1748, 1750, 1751, 1756, 1757, 1770, 1772, 1773, 1774, 1776, 1777, 1778, 1779, 1781, 1782, 1783, 1784, 1785, 1786, 1787, 1788, 1789, 1790, 1791, 1792, 1793, 1794, 1795, 1796, 17123, 17600, 17601, 17602, 17603, 17604, 17605, 17607, 17608, 17609, 17610, 17611, 17612, 17613, 17614, 17615, 17616, 17617, 17618, 17619, 17621, 17622, 17623, 17640, 17654

**b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:**

Adminisztrációs díj		1250 Ft
Áthelyezési díj		5000 Ft
Átírási díj		0 Ft
Belépési díj		25000 Ft
Elállási díj		12500 Ft
Expressz kiszállási díj		5000 Ft
Fizetési felszólítás díja		625 Ft
Készpénz befizetés díja		300 Ft
Installálási díj		6250 Ft
Kábelmodem újra installálási díj		5000 Ft
Kiegészítő belépési díj		5000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja havonta		0 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja		25000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék		15000 Ft
Kikapcsolási díj		0 Ft
Kiszállási díj		3750 Ft
Konfigurálási díj		3750 Ft
Korlátozási díj		0 Ft
Rácsatlakozási díj		2500 Ft
Részletfizetési kedvezmény díja		0 Ft
Sürgősségi kiszállási díj		5000 Ft
Számlabontási díj		2000 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj		0 Ft
További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja		5000 Ft
További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja		5000 Ft
Visszakapcsolási díj		1000 Ft
Vizsgálati díj		5000- Ft és a mindenkori hatósági díj

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4.c) sz. melléklete tartalmazza.



**Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak**

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Javítási/szerelési munka óradíja óra/fő	2362 Ft	638 Ft	3000 Ft

#### **4.c.) Díjmeghatározások:**

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

##### **Adminisztrációs díj**

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

##### **Áthelyezési díj**

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

##### **Átírási díj**

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

##### **Belépési díj**

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető bekapcsolási díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

A bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

##### **Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja)**

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

##### **Expressz kiszállási díj**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

#### Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

#### Fizetési halasztás díja

Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj megfizetésére vonatkozó fizetési halasztás díja.

#### Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón

Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

#### Installálási díj

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető számítógépére telepíti az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat.

A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

#### Kábelmodem újra installálási díj

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató a kábelmodem újra installálási díj megfizetése ellenében ismételten elvégzi a LAN-kártya és modem üzembe helyezését, valamint az internet böngésző, illetve levelező program installálását, amennyiben a szükséges jogtiszta szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

#### Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

#### Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért

a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

#### Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

#### Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

#### Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

#### Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

#### Konfigurálási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

#### Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

#### Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges (szükség szerint további hírközlési eszköz kihelyezésével). Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott korábbi hírközlési szolgáltatás mellett az előfizető másik szolgáltatást kíván igénybe venni.

A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

#### Részletfizetési kedvezmény díja

Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj, avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történő megfizetése engedélyezésének díja.

#### Sürgősségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató külső házhálózat építési, oszlopsorról történő házbeállási, az első csatlakozási pontig történő belső házhálózat építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, kábelmodem újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

#### Számlabontási díj

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

#### Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

#### Tartozásmentességi igazolás díja

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítási díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsátja ki.

#### További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több, de legfeljebb további két vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles. Amennyiben ennél több további

vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja

Ha az előfizetőnél már más által korábban kialakításra került a házhálózat, úgy az szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelősége esetén történhet meg a rendszerre kapcsolás. Ebben az esetben a rácsatlakoztatott vételi helyek üzemeltetési és karbantartási költségének térítéseként egyszeri megváltási díj kerül kiszámlázásra. A szolgáltatási címen lévő ingatlanban további vételi hely címen maximum kettő darab további vételi hely üzemeltethető házhálózati erősítés nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Webcamera installálási díja

A Szolgáltató által az Előfizető részére valamely akció keretén belül átadott, vagy az Előfizető által biztosított webcamera üzembe helyezése - az Előfizető erre irányuló igénye esetén -, valamint annak használatához szükséges alkalmazások installálása csak a webcamera installálási díj megfizetése ellenében történik, amennyiben a szükséges jogtiszta szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkor érvényes szabályozás szerinti kiszállási díj kerül alkalmazásra, kivéve a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás első üzembe helyezésekor történő installálást.

## 5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

### Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

#### 1. A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre

1.1. Jogszabály alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt, a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az előfizetői hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj),

bd) a díjfizetés módja,

be) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma,

bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,

c) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

1.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú

szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,

c) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,

d) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja, dátuma,

e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

g) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,

b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,

e) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,

f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:



- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját,
- i) a hibabejelentésről készült hangfelvételt.

1.1.5. Az Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a panaszbejelentések kivizsgálása céljából kezelt személyes adatok:

- a) a panasz bejelentőjének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelentője által megadott további adatok (különösen: értesítési cím, telefonszám vagy más elérhetőség),
  - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, Előfizető azonosító száma,
  - c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - d) a panasz előterjesztésének helye, módja, időpontja,
  - e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentum másolata.
- Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az Előfizető azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

1.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

1.2.1. Az Előfizető azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni Előfizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni Előfizető képviselője által az Előfizetőre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az Előfizetőtől eltérő Számlafizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizető neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni Előfizető állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni Előfizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépítendő hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás Előfizető általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az Előfizető által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,
- c) Előfizető által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosító adatai (különösen: postafiók, email cím),

1.3. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

- a) személyes adatok:
  - aa) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ac) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
  - ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő(a)-ac) pont szerinti adatai,
  - ae) nem egyéni Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
  - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Igénylő e-mail címe
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az Előfizető 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

1.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizető folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az Előfizetők számára nyitvaálló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus megfigyelőrendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyonvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövető tettenérése, illetve e jogsértő cselekmények

megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mértékű, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyelőrendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyelőrendszer általi személyes adat rögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

1.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az Előfizető 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatait.

1.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

1.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységről Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30.cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben levő minta szerint.

## **2. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja**

### **2.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama**

2.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének időpontjától az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelheti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 1.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés időpontjától visszakövethető módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, a panaszokat rögzítő hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

- a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig,
- b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő 1 évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az előfizetői panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentésétől számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyzőkönyvek pedig 5 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított 8 évig kerülnek tárolásra.

2.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 1.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig őrzi meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli (az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában).

## **2.2. A személyes adatok tárolásának módja**

2.2.1. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.2.2.. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.2.3.. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.2.5. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.2.6. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

## **3. A személyes adatok továbbításának esetei**

3.1. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján átadhatja a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,



3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat, amennyiben a hívást a Szolgáltató hálózatából a hívást kezdeményezték.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás útján – adatot szolgáltat az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

3.8. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.9. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.10. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.11. Az 1.5.2.-1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.12. A 3.1.-3.11. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.13. Az adatfeldolgozó

*GDPR 28. cikk „ (1) Ha az adatkezelést az adatkezelő nevében más végzi, az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés e rendelet követelményeinek való megfelelését és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.*

*(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozó tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.*

*(3) Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az uniós jog vagy tagállami jog alapján létrejött olyan - az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, az érintettek kategóriáit, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó -szerződésnek vagy más jogi aktusnak kell szabályoznia, amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben. A szerződés vagy más jogi aktus különösen előírja, hogy az adatfeldolgozó:*

*a) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos körülményekből tiltja;*

*b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;*

*c) meghozza a 32. cikkben előírt intézkedéseket;*



- d) tiszteletben tartja a további adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozóan a (2) és (4) bekezdésben említett feltételeket;
- e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;
- f) segíti az adatkezelőt a 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;
- g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;
- h) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.
- Az első albekezdés h) pontjával kapcsolatban az adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.
- (4) Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az adatkezelő és az adatfeldolgozó között létrejött, a (3) bekezdésben említett szerződésben vagy egyéb jogi aktusban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítani kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az őt megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.
- (9) A (3) és (4) bekezdésben említett szerződést vagy más jogi aktust írásba kell foglalni, ideértve az elektronikus formátumot is.
- (10) A 82., 83. és 84. cikk sérelme nélkül, ha egy adatfeldolgozó e rendeletet sértve maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, akkor őt az adott adatkezelés tekintetében adatkezelőnek kell tekinteni.”

A Szolgáltató csak olyan Adatfeldolgozót vesz igénybe, amely megfelel a GRPR előírásainak. A Szolgáltató és az Adatfeldolgozó közti adatfeldolgozási megállapodás az adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó szerződéssel egyidejűleg és írásban kerül megkötésre. Az adatvédelmi tisztviselő véleményezi az Adatfeldolgozóval történő szerződés megkötését a GDPR-nak való megfelelés szempontjából. és A Szolgáltató iratmintát alkalmaz az adatfeldolgozási megállapodásra vonatkozóan.

#### 4. A személyes adatok kezelésének jogalapjai

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 1.5.1., 1.5.2., 1.5.3., 1.5.4. pontok szerinti adatok esetén.
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) b) : 1.1.3., 1.2.1., 1.2.2., 1.3. pontok szerinti adatok esetén.
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 1.1.1., 1.1.2., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6., 1.1.7. pontok szerinti adatok esetén.
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1) e): -
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 1.4. pont szerinti adatok esetén.

## 5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5.3. A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

*„(1) A személyes adatok:*

- a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);*
- b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);*
- c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);*
- d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);*
- e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy*

*statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);*

*f) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).*

*(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).”*

## **6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás**

### **6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz fűződő jog**

*6.1.1. GDPR 12. cikk „(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.*

*(2) Az adatkezelő elősegíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”*

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszeresít, mely Tájékoztatások jogszabályoknak megfelelő időpontját külön jegyzék tartalmazza.

A Tájékoztatásokat a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve az alábbi időpontban kell közölni:

- ha a személyes adatot az Érintettől szerezték meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintettől szerezték meg, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a GDPR 14. cikk (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

### **6.1.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések**

*GDPR 12. cikk „(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.*

*(3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15-22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem*

összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

(4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy

b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.

(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”

GDPR 11. cikk „(Azonosítást nem igénylő adatkezelés)

(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek.

(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával annak érdekében, hogy megállapítsa:

- a kérelmet azonosítható Érintett illetve arra jogosult személy nyújtotta be,
- a kérelem mely jog gyakorlására vonatkozik,
- a kérelemben foglaltak teljesítésére van-e kötelezettsége a Szolgáltatónak.

A kérelem vizsgálatát követően a Szolgáltató adatkezelési tevékenységet végző munkatársa elkészíti a visszajelzés tervezetét és azt véleményezteti az adatvédelmi tisztviselővel, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára:

- Szolgáltató általi intézkedés megtétele,

- Szolgáltató általi intézkedés elmaradása (beleértve a visszajelzési határidő meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,
- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával),
- a kérelemmel összefüggő kiegészítő információ, azonosítás során a Szolgáltató általi ezen adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató a visszajelzések (válaszlevelek) egységes és jogszabályoknak megfelelő kibocsátása céljából iratmintákat rendszeresít.

## 6.2. Az érintett hozzáférési joga

*GDPR 15. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:*

*a) az adatkezelés céljai;*

*b) az érintett személyes adatok kategóriái;*

*c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;*

*d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;*

*e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;*

*f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;*

*g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;*

*h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.*

*(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.*

*(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.*

*(4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”*

## 6.3. A helyesbítéshez való jog

*GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”*

*GDPR 19 cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről....., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”*

#### 6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

*GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:*

*a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;*

*b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;*

*c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;*

*d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;*

*e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;*

*f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.*

*(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.*

*(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:*

*a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;*

*b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;*

*c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;*

*d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy*

*e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”*

*GDPR 19. cikk: „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése .... szerinti valamennyi ..... törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”*

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre

vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más joga alapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

#### 6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

*GDPR 18. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:*

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;*
  - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;*
  - c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy*
  - d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.*
- (2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez,*

*érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.*

*(3) Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.”*

*GDPR 19. cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a .... a 18. cikk szerinti valamennyi .... adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”*

Az adatkezelés korlátozása elsődlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- az érintett hozzájárulásával, vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből.

#### 6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

*GDPR 20. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:*

*a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és*

*b) az adatkezelés automatizált módon történik.*

*(2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.*

*(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.*

*(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”*

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerződés jogalapján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

#### 6.7. A tiltakozáshoz való jog



*GDPR 21. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.*

*(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.*

*(3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.*

*(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.*

*(5) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.*

*(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”*

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okból az alábbi esetekben:

- a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy
- közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törölendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekű okból végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

#### 6.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

*GDPR 22. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.*

*(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:*

- a) az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;*
- b) meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy*
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.*

*(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.*

*(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”*

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

- a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és
- d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján.

## 6.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

### 6.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

*GDPR 77. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.*

*(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”*

### 6.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 78. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.*

*(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.*

*(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.*

*(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”*

### 6.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 79. cikk „(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.*

*(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”*

### 6.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

*GDPR 82. cikk „(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.*

*(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.*

*(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.*

*(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.*

*(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.*

*(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”*

## 7. Adatvédelmi incidens

### 7.1. Az adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak

*GDPR 33. cikk „(1) Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és*

szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

(2) Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.

(3) Az (1) bekezdésben említett bejelentésben legalább:

a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;

b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;

c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;

d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

(4) Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők.

(5) Az adatkezelő nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket. E nyilvántartás lehetővé teszi, hogy a felügyeleti hatóság ellenőrizze az e cikk követelményeinek való megfelelést.”

## 7.2. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

GDPR 34. cikk „(1) Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

(2) Az (1) bekezdésben említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

(3) Az érintettet nem kell az (1) bekezdésben említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetlenné teszik az adatokat;

b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;

c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

(4) Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.”

Az adatvédelmi incidensre az Eht. 156. § és a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a GDPR-től részben eltérő szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének minősülő felügyeleti hatóság illetve hírközlési hatóság). A Szolgáltató

a jogszabályi koherencia megteremtéséig az adatvédelmi incidens bejelentésére vonatkozó rövidebb határidőt alkalmazza és a bejelentést mindkét hatóság felé megteszi.

## 8. Az adatvédelmi tisztviselő

8.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Kutshera Zsolt  
beosztása: adatvédelmi felelős  
elérhetősége: 06 89 324 698

8.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai:

- a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,
- b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,
- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;
- e) együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidenskezelési tevékenységében.

8.3. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalója a Szolgáltató működése körében adatkezeléssel összefüggően intézkedést igénylő körülményt észlel, az alábbiak szerint kell eljárnia:

- a) Ha valamely Érintett adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet juttat el hozzá vagy a Szolgáltatóhoz, köteles értesíteni a társasági adatvédelmi tisztviselőt.
- b) Ha adatvédelmi incidensre utaló eseményt tapasztal vagy ezzel kapcsolatban bármely más releváns információhoz jut, haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató legfelső szintű vezetőjét és köteles továbbítani neki a releváns dokumentumokat és információkat.

## 9. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

Az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok az ÁSZF 1.5.2. pontjából, illetve különösen az alábbiak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ekertv.)
- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számvtv.)
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.

## 10. Fogalommeghatározások

- Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.)
- Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- Üzleti titok: a Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.)
- Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.)
- Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a

- tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.)
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
  - Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)
  - Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)
  - Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.)
  - Felügyeleti hatóság: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)

Adatkezelő neve:	Adatvédelmi tisztviselő neve
Elérhetősége:	Elérhetősége:

### ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK NYILVÁNTARTÁSA

AKNy szám	Érintetti kategória és személyes adat kategória	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adattovábbítás célja, jogalapja	Adattovábbítás címzettje	Adatkategória célzott törlési ideje	GDPR 32. cikk (1) bek. szerinti technikai és szervezési intézkedések általános leírása	Megjegyzés jogszabály szerint rögzítendő egyéb adat
1.1.1								
1.1.2								
1.1.3								
1.1.4								



## **6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek**

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek  
(AUP - Acceptable Use Policy)

### **1. A hálózathasználati irányelvek szerepe**

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

### **2. A hálózathasználati irányelvek alapelve**

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### **3. Általános hálózathasználati irányelvek**

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsapás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megaláztató tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

### **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSzF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

**7. sz. melléklet: Akciók részletes leírása**