



## **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 és Borsárkány települések területén.**

#### **Terület III.**

**Bük-fürdő, Cirák, Csáfordjánosfa, Csapod, Csér, Dénesfa, Lövén, Nemesládony, Répceszemere és Csánig területén.**

#### **Terület IV.**

**Répcelak, Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg, Vámoscsalád, Nagygeresd, Nagylózs, Újkér, Egyházásfalva, Völcséj és Zsira területén.**

#### **Terület V.**

**Ágfalva, Sopronbalf, Kópháza és Nagycenk.  
Acsád, Bozsok, Bük, Cák, Csepreg, Gyöngyösfalu, Horvátzsidány, Iklanberény,  
Kiszsídány, Keszeg, Keszegdoroszló, Keszegfalva (Keszeg), Keszegpaty,  
Keszegszerdahely, Lócs, Lukácsháza, Meszlen, Nemescsó, Ólmod, Peresznye, Pusztacsó,  
Sajtoskál, Szakony, Tormásliget, Tömörd, Vassurány és Velem.**

**TARTALOMJEGYZÉK**

<b>1. Általános adatok, elérhet ség.....</b>	<b>5</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhet ségei (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség, nyitvatartási id ) és annak a helynek, elérhet ségnek, internetes elérhet ségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhet ségei naprakészen megismerhet k.....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelent jének valamennyi elérhet sége (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség, nyitvatartási id ) .....	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	5
1.5. Az általános szerz dési feltételek elérhet sége.....	5
<b>2. Az el fizet i szerz dés megkötése és feltételei .....</b>	<b>7</b>
2.1. Az el fizet i szerz dés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti el fizet i szerz dés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	7
2.2. Az el fizet i szerz dés megkötéséhez szükséges el fizet i adatok listája.....	16
2.3. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges id beli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	18
2.4. Az el fizet i hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történ csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határid .....	20
2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, m holdas, valamint földfelszíni digitális m sorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	23
2.6 Elektronikus szerz dési nyilatkozatok és kezelésük, az el fizet értesítése.....	23
<b>3. Az el fizet i szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>24</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott el fizet i szolgáltatás leírása .....	24
3.2. A szolgáltatás igénybevehető ségének földrajzi területe.....	29
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.....	29
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	29
3.5. A szolgáltató felel sségi határát jelent el fizet i hozzáférési pont helye.....	30
<b>4. Az el fizet i szolgáltatás min sége, biztonsága .....</b>	<b>30</b>
4.1. Az el fizet i szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás min ségének az el fizet k és felhasználók védelmével összefügg követelményeir l, valamint a díjazás hitelességér l szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásmin ségi követelményeinek célértékei .....	30
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás min ségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhet más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történ hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	31
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésr l, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhet pontokkal kapcsolatban tehet .....	31
4.4. Az el fizet i végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	31
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....</b>	<b>33</b>
5.1. Az el fizet i szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az el fizet által kérhet szüneteltetés leghosszabb id tartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	33
5.2. Az el fizet i szolgáltatás korlátozásának, így különösen az el fizet által indított vagy az el fizet nél végz dtetett forgalom korlátozásának, az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz i csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai.....	35
5.3. Az el fizet i szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	37

<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....</b>	<b>37</b>
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	37
6.2. Az el fizet i jogai az el fizet i szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	41
6.3. Az el fizet i panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	43
6.4. Az ügyfélszolgálat m kódése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	45
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	48
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefügg jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehet ségér l és feltételeir l, a békéltet testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltet testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhet ségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség) feltüntetése.....	49
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>49</b>
7.1. Az el fizet i szolgáltatásokért fizetend díjak meghatározása, mértéke,.....	49
7.2. A különböz fizetési módokból adódó, el fizet t érint eltérések .....	52
7.2.4. Az akciók és akciók díjak elérhet sége .....	53
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	54
7.4. Az el fizet t megillet kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	54
7.5 Kedvezmény az egyes díjakban .....	55
A fogyatékossgal él végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhet ségér l:.....	56
<b>8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetít választással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....</b>	<b>56</b>
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ....	56
8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehet vé teszik .....	57
8.3. a közvetít választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetít választást biztosító hálózati szerz désekben foglaltakkal összhangban.....	59
<b>9. Az el fizet i szerz dés id tartama.....</b>	<b>59</b>
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>64</b>
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, id tartama.....	64
10.2. Az el fizet i tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeir l .....	64
<b>11. Az el fizet i jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen el fizet i névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történ személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletez igénylésére, az el választással választott közvetít szolgáltatóra, egyéni el fizet i min ségre vonatkozó nyilatkozatok).....</b>	<b>65</b>
<b>12. Az el fizet i szerz dés módosításának és megsz nésének esetei és feltételei.....</b>	<b>66</b>
12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerz désmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerz désmódosításra, az el fizet i err l történ tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerz désmódosítással kapcsolatban az el fizet t megillet jogok.....	66
12.2 az el fizet i által kezdeményezett szerz désmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	69
12.3 A szolgáltató általi szerz désfelmondás esetei, feltételei .....	72
12.4 Az el fizet i általi szerz désfelmondás esetei, feltételei.....	74

<b>12.5 egyéb el fizet i szerz dés megsz nési esetek és feltételek</b> .....	76
<b>13. Az el fizet nek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei</b> .....	<b>78</b>
13.1. Az együttm ködési és tájékoztatási kötelezettség.....	78
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszer használata .....	79
13.3. A végberendezéssel, vagy az el fizet nek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	80
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	80
<b>14. A kiskorúak védelmét lehet vé tev , könnyen telepíthet és használható szoftverek és azokkal egyez célra szolgáló más szolgáltatások elérhet ségére és használatára vonatkozó tájékoztatás</b> .....	<b>81</b>
<b>15. M sorterjesztési el fizet i szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészít médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.</b> .....	<b>81</b>
<b>1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelent szolgálat elérhet sége (cím, telefonszám, nyitvatartási id )</b> .....	<b>82</b>
<b>3. sz. melléklet: A szolgáltatás min ségi mutatói</b> .....	<b>89</b>
<b>4. sz. melléklet: El fizet i szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások</b> .....	<b>92</b>
<b>4.a/1 El fizetési és percdíjak a CellKábel Start, CellKábel Szuper, CellKábel Office 1. és CellKábel Office 2. díjsomagok esetében.</b> .....	92
<b>4.a/2 El fizetési és percdíjak a CellKábel ZÉRO Start és CellKábel ZÉRO Szuper díjsomag esetében:</b> .....	93
<b>4.a/3 El fizetési és percdíjak a Triotel Start és Triotel Szuper díjsomag esetében:</b> .....	94
<b>4.a/4. PR-Telekom zRt-t l 2020.12.01-jén átkerült területeken az alábbi tarifacsomagok alkalmazhatóak</b> .....	95
<b>4.a/5. Nemzetközi számok hívás díjai 2019.05.15-t l</b> .....	98
<b>4.a/6. Nemzetközi díjzónák besorolása 2019.05.15-t l</b> .....	98
<b>4.a/6. Emelt díjas hívások tarifái. Minden díjsomagra vonatkozóan egységes díjszabás:</b> ..	100
<b>4.a/7. Rövid számok hívása, minden díjsomagra vonatkozóan egységes díjszabás</b> .....	103
b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések: .....	105
Az el fizet által fizetend hibaelhárítási illetve javítási díjak .....	106
4.c.) Díjmeghatározások:.....	107
<b>5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat</b> .....	<b>112</b>
6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás .....	124
6.1. <u>Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz f z d jog</u> .....	124
<b>6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek</b> .....	<b>138</b>
<b>7. sz. melléklet: Akciók részletes leírása</b> .....	<b>141</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: **Celldömölki Kábeltelevízió Műsorszállító 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, elérhetőségeknek, internetes elérhetőségeknek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők**

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
Celldömölk, Kossuth L. u. 16.	Hétfő - Kedd: 9-12 óra 13-17 óra	Tel.: 06/95/423-423
	Szerda - Cs: 9-12 óra -	Tel.: 06/95/779-000
	Péntek: 9-12 óra -	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@cellkabel.hu">ugyfelszolgalat@cellkabel.hu</a>

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

**1.3. A szolgáltató hibabejelentésének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

A szolgáltató hibabejelentésének 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 elektronikus levélre kérésre nyomtatott formában bocsátja az elektronikus levélre kérésre.

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

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési elektronikus levélre kérésre szabályairól szóló 6/2011. (X.6.)

NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési el fizet i szerz dések 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 el fizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,

f.) a 2014. június 13. eltt megkötött el fizet i szerz désekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerz dések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és El fizető kifejezett eltér írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerz désekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerz désekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,

g.) a 2014. június 13-án és azt követően megkötött el fizet i szerz désekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerz dések 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. eltt megkötött el fizet i szerz désekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerz dések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és El fizető kifejezett eltér írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött el fizet i szerz désekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött el fizet i szerz désekre 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 el fizet i szerz désekre 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 el fizet i szerz désekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú el fizet i szerz dések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerz désidtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követően 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 szerz désekre 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 vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény

## 2. Az el fizet i szerz és megkötése és feltételei

### 2.1. Az el fizet i szerz és megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti el fizet i szerz és megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltató az el fizet i szerz és megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti (közületi) el fizet t.

#### Definíciók

El fizet alatt azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értend , aki vagy amely a nyilvánosan elérhet elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételeire vonatkozó szerz és viszonyban áll.

Egyéni el fizet vagy fogyasztó alatt azon természetes személy el fizet értend , aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a nyilvánosan elérhet elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Közületi (üzleti) el fizet : 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.

Felhasználó: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

El fizet i szerz és: A nyilvánosan elérhet elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az el fizet , illetve igényl (a továbbiakban együtt: felek) el fizet i szerz és kötnek, amely a jelen általános szerz és feltételekb l és az egyedi el fizet i szerz ésb l áll. Az el fizet i szerz és megkötését megelő z en Szolgáltató az el fizet rendelkezésre bocsátja az El zetes Tájékoztatót (8. számú melléklet), valamint az el fizet i szerz és tervezetét.

Az el fizet i szerz és megkötésekor a természetes személy el fizet köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni el fizet ként vagy nem egyéni el fizet ként kívánja



igénybe venni. Az el fizet ezen nyilatkozatát az el fizet i szerz és hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

A Szolgáltató elektronikus úton történ szerz és kötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az el fizet i szerz és megkötésekor kérhessék az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történ alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni el fizet k számára is elérhet a szolgáltató általános szerz és feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az el nyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást, ideértve az El zetes Tájékoztatót, elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Az el fizet i szerz és megkötésekor a jelen fejezetben foglaltak alapján kell eljárni. Az el fizet i szerz és határozatlan vagy határozott id re jön létre.

Az el fizet i szerz és megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idej el fizet i szerz és megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az el fizet i szerz ésben az el fizet t érint , a határozott idej el fizet i szerz ésből ered bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerz ésés rendelkezés semmis.

Az el fizet i szerz és létrejöttét megelőzően Szolgáltató az igényl rendelkezésére bocsátja az El zetes Tájékoztatót tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossgal él k számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá az el fizet i szerz és tervezetét tömör és könnyen olvasható formában.

Az El zetes Tájékoztató és az el fizet i szerz és tervezete az el fizet rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az el fizet i szerz és részévé, kivéve, ha a utóbb felek az egyedi el fizet i szerz és megkötésekor egyez akarattal eltérnek azok tartalmától.

A Szolgáltató jogosult határozott idej el fizetési szerz és esetén, az egyedi el fizet i szerz és megkötésekor a szerz ésben meghatározott id tartamra fizetend el fizetési díjat egy összegben el re elkérni az el fizet t l.

Az el fizet lehet lakossági el fizet és üzleti el fizet . Üzleti el fizet knek nevezzük a jogi személyeket ill. jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezeteket.

Az igényl személyesen, írásban (fax, levél, elektronikus üzenetben) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az el fizet i szerz és megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követ 15 napon belül határid megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelent t az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés id pontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:



- a) El fizet neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, kapcsolattartó neve és telefonszáma,
- b) Természetes személy el fizet esetén: az el fizet születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekv képes személy esetén a törvényes képvisel fenti adatai is szükségesek.
- c) Nem természetes személy el fizet esetén: az el fizet neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszám.
- A létesítés címe, új vételi hely vagy meglév vételi hely,
- az el fizet i hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igényl az el fizet i hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszer en használ, és ahol a szerz désb l fakadó kötelezettségeinek - az ellen rzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni),
- d) Az igényelt fizetési mód, az igényelt szolgáltatás típusa, nyilatkozat a meglév telefonszám hordozási igényér l,
- e) A szerz dés tartama,
- f) Az el fizet nyilatkozata adatainak kezelésér l,
- Az el fizet hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelez adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szerepl adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltér felhasználásához,
- g) az igénybejelentés helye, id pontja
- h) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegér l (tulajdonos, használó)
- i) tulajdonosi hozzájárulás (ha az igényl nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a Szolgáltató tudomására hozza)
- j) az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített saját lakáshálózat;
- el fizet különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történ megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Ha az igénybejelentés az el fizet i szerz dés megkötésével egyidej leg történik, akkor az igény bejelentési eljárás mell zhet .

A Szolgáltató az igény nyilvántartásba vételét l számított legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthet ségének vizsgálatát és ezen határid n belül a szerz déses ajánlat beérkezésének megfelel módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattev t arról, hogy:

- az igényt nem teljesíti,
- az igény teljesíthet , és ezzel egyidej leg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkés bbi id pontját.

Ha az igény teljesíthet , a Szolgáltató az el fizet i szerz dés megkötését l vagy az el fizet i szerz dés hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek el fizet i szerz désben foglalt megállapodása szerinti más kés bbi id pontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

- az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidej leg az általa aláírt egyedi el fizet i szerz dést átadja, megküldi, vagy távollév k között szóban kötött szerz dés esetén az általa írásba foglalt szerz dést a hozzáférhet vé teszi

a szolgáltatás nyújtását m szakai lehet ség hiányában a jelen ÁSZF-ben meghatározott id pontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidej leg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkés bbi id pontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezését l számított 3 hónapot vagy

- Az ajánlatot elutasítja.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhet szerz déskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött el fizet i szerz dés írásba foglalt (írásban megkötött) szerz désnek min sül.

#### Határozott idej kedvezményes feltétel szerz dés

A határozott idej kedvezményes feltétel szerz dés a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvez bb a Szolgáltató mindenkorl ÁSZF-ben meghatározott feltételeknél, s amelyet a Szolgáltató a szerz dés szerinti határozott id ellenében biztosít. Amennyiben az El fizet az el fizet i szerz dés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott idej kedvezményes feltétel szerz dés aláírásával olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a szerz désben megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott szerz déses id tartamhoz kötött, abban az esetben ezen id szak alatt az el fizet nem jogosult a határozott id tartam alatt a szerz dés felmondására vagy módosítására.

A határozott id tartamú el fizet i szerz dés - a következ bekezdés kivételével - legfeljebb 12 hónapra köthet meg azzal, hogy a szerz dés megkötését megelő z en a Szolgáltatónak fel kell ajánlani a határozatlan id tartamú el fizet i szerz dés megkötésének lehet ségét, és be kell mutatnia annak részletes feltételeit.

Az el fizet kérésére a határozott id tartamú el fizet i szerz dés 24 hónapra is megköthet , ha az el fizet i szerz dés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idej el fizet i szerz désnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törleszt részletek nélkül számított el fizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idej szerz dések el fizetési díjától.

A határozott idej el fizet i szerz dés lejártát követ en a szolgáltató az el fizet kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerz déssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató el fizet jeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehet vé tev , kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

Amennyiben a határozott idej el fizet i szerz dés megkötésekor az el fizet kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, az el fizet nem jogosult a határozott id tartam alatt a szerz dés felmondására vagy módosítására. Ezen esetekben az el fizet elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az el fizet , ha a szerz dés Szolgáltató általi felmondására az el fizet szerz désszegése miatt kerül sor.

Az el fizet a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi el fizet i szerz désben megállapított, vagy a szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

El fizet a szerz dés szerinti kedvezményt elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az el fizet i szerz dését rendes felmondással megszünteti;
- amennyiben az el fizet i szerz dés a Szolgáltató az El fizet súlyos szerz désszegése miatt mondja fel;
- amennyiben az El fizet az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerz dés-módosítást kezdeményez.

A fenti esetekben az El fizet a szerz dés szerinti kedvezményt elveszti, a Szolgáltató jogosult a szerz désben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerz dés megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az el fizet felé kötbéreként kiszámlázni.

A határozott id tartamú el fizet i szerz dés helyébe a meghatározott id elteltével határozatlan id tartamú el fizet i szerz dés lép, a határozott idej szerz désben meghatározott tartalommal, kivéve, ha az El fizet egyoldalúan – vagy az El fizet és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott id lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott id leteltével a szerz dés megszünteti.

A határozott id elteltét megelőzően 90 napon belül a Szolgáltató három alkalommal köteles az El fizet t a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idej szerz dés határozatlan id tartamúvá átalakulásának id pontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerz dés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az El fizet részére a Szolgáltatónál elérhető, az el fizet jelenlegi határozott idej szerz déséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott id tartamú el fizet i szerz dési ajánlatokat.

A tájékoztatásnak ki kell terjednie a határozott id tartamú el fizet i szerz dés helyébe lépő új, határozatlan idej szerz dés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen:

- az alapvető díjszabásra,
- a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az el fizet felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott id tartamú el fizet i szerz déssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra,
- továbbá a határozott idej szerz dés megszüntetésének általános szerz dési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A felek a határozott idej szerz dés id tartamának meghosszabbításáról a szerz dés megkötésekor és az El fizet kifejezett nyilatkozata esetén a határozott id elteltét megelőzően szerz désmódosítással dönthetnek.

A határozott id tartamú el fizet i szerz dés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott id tartamú el fizet i szerz dés megszűnését követően az El fizet tovább

használja a Szolgáltató által nyújtott el fizet i szolgáltatást, az új el fizet i szerz és határozatlan id tartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az El fizet által használt díjcsomagnak határozatlan id tartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A határozott id tartamú el fizet i szerz és helyébe lép új, határozatlan idej szerz ésben meghatározott, az el fizet i szolgáltatásra vonatkozó szerz ésési feltételek nem lehetnek az el fizet re nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idej szerz ésben szerepl szerz ésési feltételeknél.

A határozott idej el fizet i szerz és megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az el fizet t a határozott idej el fizet i szerz és teljes id tartama alatt t minimálisan terhel valamennyi költség összegér l szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

A tájékoztatás kiterjed különösen a következő költségekre:

- a) a belépési díj
- b) a díjcsomag havi vagy id szaki díja,
- c) az elektronikus hírközl végberendezés vagy egyéb eszköz ára,
- d) részletvétel esetén a kezd részlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével,
- e) hírközlési eszköz bérbeadása esetén a bérleti díj,
- f) hírközlési eszköz használatának más módon történ átengedése esetén a használati díj.

Határozott idej el fizet i szerz és esetén Szolgáltató a határozott id tartam lejártának napjáról az el fizet i szerz és megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követ 8 napon belül tájékoztatja az el fizet t.

A határozott idej szerz és rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF általános szabályait kell alkalmazni. A határozott idej szerz és el fizet az általános szabály szerint felmondhatja, ha a határozott id tartam alatt a szolgáltató

- az el fizet a hibabejelentéseit követ en a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az el fizet a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerz és szerint teljesíti.

A határozott idej el fizet i szerz és fenti okokból történ felmondása esetén az el fizet i szerz és a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történ megérkezését követ napon sz nik meg.

Az el fizet a határozott idej el fizet i szerz és el fizet i szerz és a szolgáltatás nyújtásának megkezdését l számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az el fizet i szerz és további teljesítéséhez f z d érdeke azon okból sz nt meg, hogy az el fizet i szerz ésben megjelölt el fizet i hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás min sége nem felel meg az el fizet i szerz ésben foglaltaknak vagy nem vehet igénybe.

Az el fizet i szerz és megkötése/létrejötté

A Szolgáltató és az el fizet (a továbbiakban együtt: felek) az el fizet i szerz dés szóban, írásban vagy ráutaló magatartással - így különösen az el fizet i szolgáltatásra irányuló igény bejelentésével - köthetik meg.

Szóban megkötött el fizet i szerz dés esetén az el fizet i szerz dés létrejötte a szerelési munkalap, vagy az igény bejelentési lap, mint teljesítési igazolás aláírásával bizonyítható.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre el fizet i szerz dés, ha az el fizet számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az el fizet i szerz dés lényeges tartalma, így az El zetes Tájékoztató és az el fizet i szerz dés tervezete ismert volt. Szerz déskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tev leges magatartás min sül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az el fizet i szerz dés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem min sül el fizet i szerz dés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Nem tekinthet ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Az el fizet i szerz dés megkötését követ en az abból fakadó jogok és kötelezettségek hatályosulása:

Az el fizet i szerz désb l fakadó jogok és kötelezettségek teljesítése akkor hatályosul, amikor a Szolgáltató a szerz dés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”) vagy szolgáltatás aktiválása a szerelési munkalapon az el fizet által igazolt dátummal megtörtént.

A szerz désb l fakadó jogokat és kötelezettségeket az el fizet i szerz dés hatályosulását követ en kell teljesíteni, amelynek napja a visszaigazolás el fizet részére történ rendelkezésre bocsátásának/a Szolgáltató általi megküldésének a napja.

A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerz dés esetén az igényl köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi el fizet i szerz dések megkötése esetére kötelez en el írnak.

Az egyedi El fizet i Szerz dés kötelez tartalmi elemei:

a) személyes adatok

aa) az el fizet neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az el fizet i hozzáférési pont helye,

ac) az el fizet számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni el fizet esetén az el fizet születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekv képes el fizet esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerz désben a törvényes képvisel (aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni el fizet esetén az el fizet cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az el fizet pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhet ségek;

Ha az el fizet az el fizet i szerz désben megadja az e-mail címét, a megadott e-mail fiók a 2003. évi C. tv. 188.§ 126. pontja szerinti tartós adathordozónak min sülve szolgál a Szolgáltató és az el fizet közötti els dleges kapcsolattartásra, az értesítések, szerz déses nyilatkozatok közlésére. E-mail cím hiányában az értesítések, szerz déses nyilatkozatok közlése papíralapon, postai küldeményben történik.

b) a szolgáltató adatai

- ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) a hibabejelentés elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező elfizetési szolgáltatás
- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjszomag megnevezése, az elfizetők által kért szolgáltatások,
- cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az elfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- cc) amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az elfizetők erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce) az elfizetőknek nyújtott elfizetési szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjszomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy a díjak az egyedi elfizetési szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi elfizetési szerződésben tételesen felsorolva,
- cf) forgalomtól függő díjazású díjszomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje,
- cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- ck) az elfizetők hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződés kötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az elfizetők hívószám közlésének határideje,
- cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező elfizetési szolgáltatással kapcsolatban a díjszomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d) az elfizetési szerződés időtartama
- da) az elfizetési szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,



- dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe;
- de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint a jogszabályban meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetőek, a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelem szerinti nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;
- fa) az előfizetői névjegyzékkel;
- fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával;
- fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével;
- fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletezés igénylésével;
- fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval;
- ff) az egyéni előfizetői minőséggel;
- fg) a kis- és közép vállalkozási minőséggel;
- fh) az egyéni előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződés megszűnés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyéni előfizetői szerződés 1 példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az 1.6



pontban foglaltak szerint közzéteszi és az ott szabályozottaknak megfelelően az el fizet i szerz dés létrejöttét megjelöl en tartós adathordozón megküldi az el fizet nek az El zetes Tájékoztatót és legfeljebb a szerz dés létrejöttét 1 számított 8 napon belül egy példányt biztosít az el fizet nek az írásban létrejött el fizet i szerz désb l. A szolgáltatás igénybevételér l szóló egyedi el fizet i szerz dés a jelen ÁSZF-el együtt érvényes, az El zetes Tájékoztató és a szerz dés részévé válik. Ha a felek az el fizet i szerz dést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerz dés megkötésével egyidej leg az egyedi el fizet i szerz dést, valamint – az el fizet i kérése esetén – az Általános Szerz dési Feltételeket tartós adathordozón az el fizet i rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató az el fizet i szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerz dési feltételeiben meghatározottak szerinti el fizet i szerz dés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat, igény) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlév k között az igényl erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követ en – amennyiben szükséges és a szerz dés megkötésére egyidej leg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthet sége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határid n belül a szerz déses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattev t arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidej leg az általa aláírt egyedi el fizet i szerz dést átadja, megküldi, vagy távollév k között szóban kötött szerz dés esetén az általa írásba foglalt szerz dést hozzáférhet vé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását m szakai lehet ség hiányában a jelen ÁSZF 2.4 pontjában meghatározott id pontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidej leg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkés bbi id pontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezését 1 számított 3 hónapot. Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, egyes területeken el szerz dés megkötését indítványozhatja az el szerz dés megkötésére vonatkozó szabályok szerint vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha az igénybejelentés az el fizet i szerz dés megkötésével egyidej leg történik, akkor az igény bejelentési eljárás mell zhet .

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történ megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhet szerz déskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött el fizet i szerz dést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerz dést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az el fizet nek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerz dés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

## 2.2. Az el fizet i szerz dés megkötéséhez szükséges el fizet i adatok listája

2.2.1. Az el fizet i szerz déskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi el fizet i szerz désben rögzítésre kerül alábbi el fizet i adatokkal:

a) személyes adatok:

aa) az el fizet neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az el fizet számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

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

ad) kiskorú, vagy cselekv képességében az el fizet i szerz dés megkötésével összefügg jognyilatkozatokat tekintetében részlegesen korlátozott el fizet esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerz désben a törvényes képvisel aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) nem egyéni el fizet esetén az el fizet cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhet ségek (telefon, telefax, e-mail),

b) az el fizet i szerz dés tárgyát képez el fizet i szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

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

e) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történ fizetés esetén az el fizet pénzforgalmi számlaszáma,

f) az el fizet i szerz dés hatálybalépése, id tartama,

g) Igényl el fizet i min sége (egyéni vagy üzleti),

h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

i) kis- és középvállalkozásnak min sül Igényl esetén az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történ alkalmazásának igénylése,

k) elektronikus számlázás esetén az El fizet e-mail címe.

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

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

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak min sül a Cégbíróság 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 (közjegyz által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)

- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,

- meghatalmazás teljes bizonyító erej magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

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

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése el tt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezet egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,

- a képviseletre 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 El fizet az el fizet i szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az el fizet i hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok jogszabály szerinti használatának jogcímeiről. Amennyiben az El fizet az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszabályban használatra köteles a szerződés kötéséhez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az El fizet 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 el fizet i szerződés megkötésével az El fizet 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 El fizet érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az el fizet i szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvegye további el fizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikor 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 el fizet i szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

#### **2.3.1. Az el fizet i szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

2.3.1.1. El fizet i szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött el fizet i szerződés alapján vehetők igénybe.

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

Az El fizet – 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. Kiegészít /prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó el fizet i szerz és fennállta. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban lev csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az El fizet el zetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerz désmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy el fizet i hozzáférési pont létesítésére illetve azon történ szolgáltatásra vonatkozóan el fizet i jogviszony egyidej leg csak egy El fizet vel létesíthet .

2.3.1.3. Az El fizet k csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerz déskötésre is, mely során a csoportot illetik az El fizet jogai és terhelik az El fizet kötelezettségei. A csoportos szerz déskötésre a lakásszövetkezet esetén közgy lési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képvisel részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerz désszegés a csoporttal kötött szerz és megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerz déskötés megtagadására a jöv ben, akik a szerz désszeg magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az el fizet i szerz és megkötése körében szerz déskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az el fizet i szerz és megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az El fizet nek hírközlési szolgáltatás igénybevételéb l ered díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az El fizet korábbi el fizet i szerz ésének megsz ésére 1 éven belül az El fizet érdekkörében felmerült okból ered felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének m szaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
- d) az igényl – 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 El fizet szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határid n belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollév k között megkötött szerz és kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének m szaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele a megkötött el fizet i szerz és. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az El fizet a saját felel sségére köt el fizet i szerz dést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak id beli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az El fizet 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 vehet igénybe.

2.3.5. Minden El fizet csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott el fizet i hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa el fizetett szolgáltatásokat.

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

#### **2.4. Az el fizet i hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történ csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határid**

2.4.1. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az el fizet i szerz dés megkötését 1 számított 15 napon belül, vagy a felek el fizet i szerz désben foglalt megállapodása szerinti kés bbi id pontban, de legfeljebb az el fizet i szerz dés megkötését 1 számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb id pontjában, mely nem lehet kés bbi, mint az el fizet i szerz dés megkötését 1 számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az el fizet i 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 fizetend .

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az El fizet 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 határid 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 határid teljesítésére a Szolgáltató m szaki okból nem képes, és ezért az el fizet i szerz dést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határid eredménytelen elteltét 1 a szerz dés megsz néséig 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 határid t túllépi, akkor az el fizet i hozzáférési pont létesítését megel z en az El fizet jogosult az el fizet i szerz dést 1 hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az El fizet elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott el fizet i szerz dés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követ 30 napon belül visszafizetni az El fizet számára, az El fizet pedig köteles a

szolgáltató tulajdonában lév , a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.5. Az el fizet i 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 el fizet i hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a) a már kiépített hálózat el fizet i hozzáférési pontjától legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- c) 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, el fizet i hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltér mennyiségi vagy min ségi el fizet i igény esetén kiegészít bekapcsolási díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltér mennyiségi vagy min ségi igénynek min sülnek különösen az alábbiak:

- a) Az El fizet i hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
- b) Az El fizet i több hozzáférési pont létesítését kéri.
- c) Az El fizet i a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltér megoldást igényel.
- d) Az El fizet i ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az El fizet i esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltek l eltér feltételek esetén a Szolgáltató az el fizet i hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függ vé.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés m ködtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az El fizet i több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló er sít felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerz désben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az El fizet i a normál feltételek szerinti min ség és kivitel eszközökt l eltér min ség vagy kivitel eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételekt l eltér kivitelezési technológia munkaid többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítését l való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igényl k vagy El fizet k személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést el segít ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az el fizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igényl k vagy El fizet k számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvez bb feltételeket tartalmaz.

2.4.10. El fizet i 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 közrem köd vállalkozót is) az el fizet i hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai el írások maradéktalan betartása mellett a t le elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyez dések eltávolítását is.

2.4.11. A kivitelezés során az Igényl kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit el zetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás kés bbi karbantarthatósága szempontjából megfelel és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igényl viseli.

2.4.12. A kivitelezés id tartama alatt a munkaterület megközelíthet ségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az El fizet feladata. Az El fizet t együttm ködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környez ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés id pontjáról a Szolgáltató az El fizet t értesíti. Amennyiben az El fizet a Szolgáltató által megadott kivitelezési id pontot nem fogadja el, az El fizet nek és a Szolgáltatónak is megfelel új id pontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli id pontra. Háromszori eredménytelen id pont-egyeztetés után, vagy ha az El fizet a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli id pontra igényli, a Szolgáltató jogosult az el fizet i szerz dést l elállni. Az El fizet hibájából történ és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerz dés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követ 30 napon belül visszatéríteni az El fizet számára, az El fizet pedig egyidej leg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkez , a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmen és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felel s.

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 El fizet , sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem min sül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az el fizet i hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

a) a felek kés bbi id pontban állapodtak meg, vagy

b) az El fizet a helyszíni munkálatok feltételeit az el zetesen egyeztetett id pontban nem biztosítja, vagy

c) az El fizet vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határid a Szolgáltató számára meghosszabbodik.



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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **2.6 Elektronikus szerződési nyilatkozatok és kezelésük, az el fizet értesítése**

Szolgáltató és el fizet az el fizet i szerződést megköthetik, módosíthatják és megszüntethetik, felmondhatják (szerződést alakító jognyilatkozat) elektronikus úton, továbbá – a hibabejelentést kivéve - bármelyik fél megteheti minden egyéb, a jogszabályok és a jelen ÁSZF szerinti tájékoztatást és bejelentést (felmondás, korlátozás, szüneteltetés, kötbérigény bejelentése, hibaelhárításról való tájékoztatás, áthelyezés, adatváltozás, panasz, panaszkezelési értesítés) ilyen módon, ha el fizet az igénybejelentése, vagy az el fizet i szerződés megkötése, vagy módosítása alkalmával úgy nyilatkozott, hogy

- a) rendelkezik elektronikus levélcímmel;
- b) elektronikus postafiók címét a Szolgáltatónak megadta
- c) szerződést alakító jognyilatkozatok, értesítések, tájékoztatások és bejelentések küldésére, fogadására az általa megadott elektronikus levélcímre való kézbesítést elfogadja, joghatálosnak elismeri.

A Szolgáltató szerződést alakító el fizet i jognyilatkozatok, bejelentések fogadására és küldésére elektronikus levélcímet és hozzá rendelt postafiókot tart fenn. A szolgáltató erre a célra rendszeresített elektronikus levélcíme: [ugyfelszolgalat@cellkabel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cellkabel.hu).

Ha Szolgáltató ezen elektronikus levélcímét megváltoztatja, a szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint köteles el fizet t értesíteni. Szerződést alakító nyilatkozat, bejelentés, tájékoztatás értesítés kizárólag ezen az elektronikus levélcímen tehető meg joghatályosan. Szolgáltató az el fizet irányában tett jognyilatkozatának (értesítés, tájékoztatás, szerződést alakító jognyilatkozat) kiküldését és az el fizet általi elektronikus kézhezvételt igazoló számítógépes adatokat tárolja és megőrzi a szerződésekben származó igényérvényesítés elévülési idejéig.

A Szolgáltató részéről az el fizet irányában elektronikus levélben kiküldött nyilatkozat akkor hatályos, ha az el fizet elektronikus postafiókja a nyilatkozatot kézbesíti. Vita esetén szolgáltató köteles a kézbesítés tényét igazolni.

Szolgáltató az el fizet től származó, elektronikus levélben elküldött nyilatkozat kézhezvételét követően jogosult arra, hogy az el fizet től az el fizet i min sége, illetve az igénybejelentésben, avagy az el fizet i szerződésben megadott személyes adatai igazolását kérje. Az el fizet i min ség igazolható az el fizet azonosítóval, vagy online ügyletkötés esetén alkalmazott azonosítóval és jelszóval. Ez esetben további személyazonosításra nincs szükség. Ha ezek az azonosítók nem állnak az el fizet /igényl rendelkezésére, Szolgáltató az el fizet i szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok megadására és az elektronikus levélküldemény és esetleges mellékletei megértesítésére hívhatja fel

el fizet t/igényl t, annak érdekében, hogy az el fizet ezúton igazolja, hogy az elektronikus levél t le származik és szándékoltak. Az el fizet ezen azonosítása elektronikus válaszevélben, vagy telefonon is megtörténhet. Szolgáltató az el fizet elektronikus levélben megküldött nyilatkozatát akkor tekinti hitelesnek, ha az el fizet t, mint az elektronikus levelet küld felet megfelel en azonosította.

Elektronikus levél útján csatolmány dokumentumok is közölhet k. Az a csatolmány elektronikus dokumentum tekinthet joghatályos nyilatkozatnak, amely

- a Szolgáltatótól származik és papíralapú dokumentum elektronikus dokumentummá alakításával jött létre és amely legalább a Szolgáltató egyszer aláírását tartalmazza (pl. .pdf formátumú digitalizált irat)
- Az el fizet t l származik és papíralapú dokumentum elektronikus dokumentummá alakításával jött létre (pl. .pdf formátumú digitalizált irat) és tartalmazza az el fizet aláírását.

Ha a jelen ÁSZF, vagy jogszabály az el fizet értesítését írja el , Szolgáltató mindazon el fizet k értesítését elektronikus levélben és ahhoz csatolt digitalizált dokumentumban, avagy elektronikus tárhelyre irányító elérési úton letölthet dokumentumban végzi el, amely el fizet k a fenti nyilatkozatot megtették. A tárhelyre irányító elérési úton letölthet dokumentumról szóló értesítést megküldöttnek kell tekinteni, ha Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az el fizet számára hozzáférhet vé váljon.

Azon el fizet k értesítése, akik a fenti nyilatkozatot nem tették meg postai levél formájában történik.

### **3. Az el fizet i szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott el fizet i 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 el fizet i végponton keresztül vehet igénybe, és nem min sül mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A helyhez kötött telefon-alapszolgáltatás keretében lehet ség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti kezel i 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, üzenetrögzít , fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

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

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhet vé teszi. A szolgáltatáscsomagok változásáról az el fizet ket 30 nappal a változás hatályba

lépése el tt értesíti. A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az el fizet t, 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 el fizet a jelen ÁSZF jelen fejezetében részletezett kiegészít szolgáltatásokat is megrendelheti.

### 3.1.2. Alapszolgáltatások

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

#### 3.1.2.1. A Hívástípusok:

- ) **Helyi hívás:** egy adott település közigazgatási határian belüli el fizet i hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- ) **Távolsági vagy Belföldi hívás:** a két különböz földrajzi számozási területen lev helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- ) **Mobil hívás:** a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása. **Nemzetk zi 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 el fizet papíron rögzített adatainak telefonhálózaton keresztül történ továbbítása. A szolgáltatás abban az esetben tekinthet sikeresnek, ha az igénybe vev , a papíron vagy más lapon rögzített adatot az el fizet , vagy harmadik személy birtokában lév eszköz segítségével leolvas és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vev által meghatározott helyhez kötött telefonhálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.
- ) **Segélykér** (különleges) hívás: Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vev a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási id ben gyors és egyszer módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetr l az erre szolgáló szervezetnek.

#### **Hívószámok:**

- Ment k 104
- T zoltóság 105
- Rend rség 107
- Európai egységes segélyhívó 112

A Szolgáltató el fizet inek állomásairól kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercben illetve percben mért id tartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási id szaktól függ. Sikeres telefonhívásnak, illet leg eredményes jelátvitelnek az min sül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

- ) **Tudakozó:** tudakozó hívásnak min sül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató el fizet je kezdeményez bármely egyetemes tudakozó szolgáltatást végz Szolgáltató irányában. A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó Szolgáltatóknak, az el fizet hozzájárulásától függ en:
  - az el fizet nevét,

- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

- J) **Belföldi és helyi tudakozódásnak** min sül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az el fizet az el fizet i állomásáról magyarországi el fizet kkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.
- J) **Nemzetközi tudakozódásnak** min sül a 199-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az el fizet az el fizet i állomásáról nemzetközi el fizet kkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

### 3.1.2.2. Speciális hívások:

- J) **Négyjegy számok:** A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén lehet séget biztosít ügyfeleinek, hogy területér l elérhet ek legyenek az országos négy számjegy speciális számok, a hívott Szolgáltató által meghatározott díjak szerint.
- J) **Belföldi zöld szám:** A 80-as el hívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak min sülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményez száma a hívás díjmentes.
- J) **Belföldi kék szám:** A 40-as el hívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásának min sülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményez száma 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 lehet vé teszi el fizet i száma, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszél hálózaton keresztül. A 90-as el hívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak min sülnek. A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehet igénybe. Az el fizet i szerz dés megkötésekor az el fizet nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az el fizet i szerz dés id tartama alatt barmikor módosíthatja.

3.1.3. A Szolgáltató az El fizet k részére az alábbi kiegészít szolgáltatások igénybevételét biztosítja:

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

### **Tételes számlamelléklet (hívásrészletezés):**

Az el fizet kérésére Szolgáltató tételes számlamellékletet (hívásrészletezés) ad az el fizet részére, amely számfügg személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tartalmazza a következőket:

- J) a hívott száma;
- J) a hívás kezd id pontja;
- J) a hívás id tartama;
- J) a hívás egységdíja;

- ) a hívás díja.
- ) beszéd és nem beszéd célú hívások és díjaik elkülönítve,
- ) a nem beszéd célú hívások tekintetében
  - az adatforgalom id pontja,
  - adatforgalom mennyisége, id alapú számlázás esetén id tartama
  - adat, vagy id egységre jutó díj
  - adatforgalom díja
- ) az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások id tartamát, vagy adatforgalmát (kivéve, ha ezeket az el fizet nem kéri)

A tételes számlamelléklet eseti jelleggel, határozott id re vagy visszavonásig igényelhet . Hacsak az igénylés során az el fizet nem nyilatkozik a hívószámok közlésének a módjáról, a tételes számlamellékletben feltüntetett hívott telefonszámok utolsó négy számjegyét a személyes adatok védelme érdekében a szolgáltató nem tünteti fel („kitakarja”).

A hívásrészletez havonta egy alkalommal díjmentes. El fizet a hívásrészletez t két évre visszamen legesen igényelheti, amelyet Szolgáltató 15 napon belül teljesít. A visszamen leges igény esetén minden már kiállított számlához egy alkalommal történ hívásrészletez igénylés díjmentes.

- ) **Hívószámkielzés:** A hívószámkielzés engedélyezése szolgáltatás a hívott személy számára lehet vé teszi, hogy a hívás felépítése és id tartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelz berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.
- ) **A hívó fél el fizet i száma megjelenítésének tiltása:** A (CLIR) szolgáltatás olyan kiegészít szolgáltatás, amely az el fizet számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történ megjelenítését akadályozza meg. A hívószámkielzés tiltásának három típusa létezik, az állandó letiltás, az állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel és a hívásonkénti letiltás. 1. Állandó letiltás: üzemeltet i beállítás az el fizet írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzést letiltását továbbítja a telefonközpont. 2. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzést tiltott, de az el fizet igénye szerint lehet ség van a kijelzést hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése el tt. 3. Hívásonkénti letiltás: Az el fizet igénye szerint lehet ség van a kijelzést egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése el tt.
- ) Olyan kiegészít szolgáltatás, amely esetén a foglalt távbeszél -állomás el fizet je a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az állomását. A hangjelzést követ en a hívott el fizet a következő lehet ségek közül választhat:
  - a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
  - befejezve az eredeti beszélgetést és a kézibeszél t 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 id tartamára, tartás állapotra is számlázza a Szolgáltató.

- ) A híváskorlátozás olyan kiegészít szolgáltatás, amelynek igénybevétele esetén Szolgáltató nem teszi lehetővé, hogy bármilyen vagy bizonyos fajta kimen hívást kezdeményezzenek az el fizet vonaláról. Az ügyfél külön kérésére a szolgáltatások elérhetővé tehetőek.

A híváskorlátozás/engedélyezés típusai:

- ) Emeldíjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-90)
- ) Emeldíjas 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)
- ) Segélykér 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 hívószámkijelzés (CLIP) szolgáltatás az el fizet megrendelése alapján vehető igénybe a kijelzésre alkalmas végberendezéssel, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad el fizet i 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 hívószámkijelzés szolgáltatás igénybevételével a Szolgáltató szolgáltatási területén az el fizet hívószámkijelzésre alkalmas készüléken megjelennek a mobil-, illetve ISDN-készülékekre 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 El fizet hívhatóságát belföldön
- ) segélykér hívások továbbítását
- ) a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának, hibabejelentések elérését.

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

3.1.4. A szolgáltatás El fizet 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 El fizet részére használatba adja. A Szolgáltató a hírközlési eszközhöz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az El fizet kötelezettsége saját költségére. A

kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az El fizet hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az El fizet t a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a kihelyezett hírközlési eszköz az El fizet 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 El fizet t kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elveszése, megsemmisülése, vagy az El fizet ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az El fizet köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

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

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

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehető ségének földrajzi területe**

A szolgáltatást az El fizet 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 az El fizet i száma a segélyhívó szolgálatok (a ment két (104), a t zoltókat (105), a rend rséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes. Az VIII. számú melléklet 1.3.2. pontja alapján nyújtott hívószám kijelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (VI.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam m ködése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rend rség, t zoltóság, ment szolgálat, „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 El fizet i 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 el fizetési hozzáférési pont helye

El fizetési hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az el fizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az el fizetési 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 el fizetési interfészt biztosítja. A Szolgáltató az el fizetési szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A multimédiás terminál adapter el fizetési oldali csatlakozója (RJ 11). Amennyiben az el fizető nyilvános telefonhálózaton keresztül más Szolgáltató információ -, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

## 4. Az el fizetési szolgáltatás minősége, biztonsága

**4.1. Az el fizetési szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az el fizetők 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 el fizetési szolgáltatásokra a **3. sz. melléklet**ben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az El fizető által rendeltetésszerűen használt el fizetési hozzáférési ponton az esetek legalább 90 %-ában. Az átlagos csomagvesztési arány: 10% (kisebb vagy egyenlő, mint tíz százalék).

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az el fizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az El fizető 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 El fizető 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 el fizetési hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve

c) az El fizető minőségre vonatkozó panasa esetén az El fizető el fizetési hozzáférési pontján a panasztól függetlenül objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő m szer és szükség esetén ellen rz végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az el fizet i panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az El fizet vitatja, a vita eldöntése érdekében az El fizet jogosult a hírközlési hatóságtól min ség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás min sége nem megfelel , a Szolgáltató köteles a szolgáltatás min ségét a vállalt min ségi célértékeknek megfelelő re kijavítani. Amennyiben az El fizet 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 igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az El fizet vel szemben érvényesíteni.

**4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás min ségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhet más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történ hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.**

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhet .

**4.3. Tájékoztatás azon intézkedés r l, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhet pontokkal kapcsolatban tehet**

4.3.1. Amennyiben az El fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszer m ködését, így különösen, ha az El fizet az el fizet i hozzáférési ponthoz megfelel ség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelel interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az el fizet i szolgáltatás igénybevételének korlátozására az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz inek csökkentésére az El fizet egyidej értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az el fizet i szerződést az El fizet hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érint vagy veszélyeztetet esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az El fizet t a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az El fizet által tehet intézkedésekr l, és azok várható költségeir l. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhet az El fizet t l.

**4.4. Az el fizet i végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

4.4.1. Az El fizet a hálózathoz csak az alapvet követelményeknek megfelel , így különösen belföldön megfelel típusengedéllyel vagy megfelel ségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (RJ 11 csatlakozóval, telefon készülékkel).

Az El fizet az el fizet i hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezhető. Az El fizet nem csatlakoztatható vagy üzemeltethető olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapszerű biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

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

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

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat el fizet i hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az El fizet 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 El fizet terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az El fizet nem mentesül az el fizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. A bekötéskor a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás El fizet általi igénybevételéhez szükséges telepítését. Amennyiben ez az el fizet i oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben nem szakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség. A hálózatra történő csatlakozást követően további konfigurálásokat az El fizet kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

4.4.5. Az El fizet végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az El fizet 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 El fizet vel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az El fizet nélküli a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az El fizet t felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemben kívül helyezésére. Amennyiben az El fizet a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az el fizet i 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 el fizet i szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az el fizet által kérhet szüneteltetés leghosszabb id tartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

#### 5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az El fizet 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 el írt módon,
- e) a Médiateanács 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 igényl más gazdaságos m szaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésr l a Szolgáltató az El fizet ket annak megkezdése el tt legalább 15 nappal megelőz en értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti id tartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás id alapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak min sül a Szolgáltató által saját hatáskörében el re meghatározott olyan tevszer , hibamegjel z tevékenység, mely havonta a 16 óra id tartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi id tartamokban végzi: minden naptári hónap napján 10 és 11 nap 8-18 óra közötti id tartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt id ponttól és id tartamtól eltér rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az El fizet ket a tevékenység megkezdése el tt 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 El fizet t díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra es el fizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásmin ség Szolgáltató általi ellen rzésének adatai vagy az El fizet megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellen rzést is végez a hírközl hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által id szakonként visszatér en meghatározott és az el fizet kkel legalább 30 nappal korábban közölt id pontban és id tartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott min ségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat m szaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az El fizet kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az El fizet a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes el fizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezd id pontja el tt, a tárgy hónapot követ hónap elsejét l kezd d en kérheti a **4. sz. mellékletben** meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni

intézkedés szükséges. A szüneteltetés az El fizet által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az El fizet a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az El fizet a **4. sz. mellékletben** meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összeg – csökkentett el fizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az El fizet által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az El fizet t 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. mellékletben** meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

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

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

A szolgáltatás El fizet kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű el fizetési szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az el fizetési szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló okok miatt nem látható és el nem hárítható külső okok (vis maior) miatt szünetel, az El fizet annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (el nem történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó okok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. Az el fizetési 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 El fizet t díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi el fizetési 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 el fizetők esetében felszámolás, csőd eljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az El fizet nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.7. Egy el fizet i szerz désben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az El fizet által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

## **5.2. Az el fizet i szolgáltatás korlátozásának, így különösen az el fizet által indított vagy az el fizet nél végz dtetett forgalom korlátozásának, az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz i csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai**

5.2.1. Az el fizet i szolgáltatás igénybevételének korlátozására az el fizet i szolgáltatás min ségi vagy más jellemz inek csökkentésére a Szolgáltató az El fizet értesítésével a következ esetekben jogosult:

) Amennyiben az el fizet nek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határid elteltét követ en is esedékes díjtartozása van, és az el fizet a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerz dési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot. Az el fizet t a díjesedékességt l számított 8 napon belül megküldött felszólítással kell felhívni a díjtartozás rendezésére és figyelmeztetni a korlátozásra, majd a korlátozás id pontja el tt 3 nappal értesíteni a korlátozás foganatosításáról.

) Amennyiben a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthet , hogy az el fizet az el fizet i szerz dés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

) Amennyiben az el fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának és a hálózat részét képez eszközök rendeltetésszerű m ködését, így különösen, ha az el fizet az el fizet i hozzáférési ponthoz megfelelő ség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

) Amennyiben az el fizet az el fizet i szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.

) Amennyiben az el fizet a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az el fizet részére kiállított számlában szerepl díjat az ott jelzett fizetési határid lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az el fizet postai levélben történ értesítése mellett korlátozhatja. Ekkor a szünetelés a kezd id pontjától a visszakapcsolás, vagy az el fizet i szerz dés felmondás útján történ megsz nésének id pontjáig tart. A korlátozás miatti szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Amennyiben az el fizet a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató haladéktalanul köteles a korlátozást megel z állapotot visszaállítani.

) Ha az el fizet a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerz désben foglaltaktól eltér en üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, az el fizet i szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, illetve a szerz désben meghatározott céltól eltér en üzemelteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az el fizet egyidej elektronikus vagy postai levélben történ értesítése mellett korlátozza.

J Amennyiben az el fizet túllépte az egyedi el fizet i szerz désben, illetve a jelen ÁSZF-ben az igénybevétel fels korlátjaként meghatározott összeget, vagy hívás, üzenet vagy adatmennyiséget.

5.2.2. Amennyiben az El fizet közrem kód szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az el fizet i hozzáférést biztosító Szolgáltató a közrem kód szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az el fizet i hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az El fizet által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeir l szóló jogszabály szerint – választott közrem kód 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 el fizet visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az el fizet több el fizet i szolgáltatást egy egyedi el fizet i szerz dés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a m szakilag kivitelezhet mértékben, csak az el fizet i szerz désszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Amennyiben az el fizet a szerz désszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történ felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerz dést 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 El fizet az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és err l a Szolgáltató hitelt érdeml módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzést l számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az El fizet a korlátozás okának megszüntetésekor az el fizet i szerz dést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az el fizet i szerz dés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az El fizet ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az el fizet i szerz dés megsz néséig fenntartja.

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

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehet ségének újbóli biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számít fel.

Amennyiben az El fizet a korlátozás okának megszüntetésekor az el fizet i szerz dést felmondja, és err l a Szolgáltató legkés bb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az el fizet i szerz dés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az El fizet ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az el fizet i szerz dés megsz néséig fenntartja.

Szolgáltató az el fizet t a korlátozásról értesíteni köteles. Az értesítést Szolgáltató az el írt id köz megtartásával az el fizet nek elektronikus levélben küldi meg, ha az el fizet a kapcsolattartásra elektronikus levélcímét adta meg, ennek hiányában postai küldeményben. Az értesítésnek tartalmaznia kell a korlátozás foganatosításának id pontját.

### 5.3. Az el fizet i szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követ en, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés id tartamának utolsó napjára 15 napos felmondási id vel az el fizet i szerz dést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az el fizet i szerz dést legalább 15 napos felmondási id vel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az El fizet az el fizet i szerz dést megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határid , 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 el fizet i szolgáltatások folyamatos és zavartalan m kötésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelent szolgálatot is m ködtet, melynek elérhet ségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az El fizet az el fizet i szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelent szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhet vé tenni, az ügyfélszolgálat elérhet ségével azonos feltételek szerint.

Az El fizet az el fizet i szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelent szolgálatnál szóban telefonon vagy

- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon, vagy levél útján

- Elektronikus levélben történ hibabejelentést Szolgáltató nem fogad el, ez a bejelentés nem joghatályos mivel az elektronikus levelek Szolgáltató általi feldolgozása heti pihen napokon és munkaszüneti napokon szünetel.

Az El fizet azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az El fizet nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerz désszámát).

A telefonhálózaton elérhet ügyfélszolgálat/hibabejelent szolgálat elérhet ségét a **3. sz. melléklet**ben megjelölt id tartamon belül biztosítja.

6.1.1.2. Hibabejelentés az El fizet által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem el fizet i szerz dést szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás min ségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehet ségének megsz nésével kapcsolatos.



Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

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

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidő számítása szempontjából kezdődik az időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható elfizet től 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 Elfizet t értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az elfizet i 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 Elfizet részére történő átadása és az átadás Elfizet általi elismerése is.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Elfizet t, amennyiben a valóság, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az elfizet i hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

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

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

Nem minősül valóság hibának az, ha az Elfizet vel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Elfizet t a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Elfizet t 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, közszolgáltató 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 Elfizet t 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 El fizet helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az El fizet nek nem megfelel, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az El fizet vel elzetesen 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 El fizet 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 El fizet az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítést 1, 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 értesítést 1, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az El fizet 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 hibabehatóró 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 El fizet bejelentése alapján tartalmazza

a) az El fizet nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhető ségét,

b) az el fizet i szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az el fizet i azonosító számot,

c) a hibajelenség leírását,

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

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

e) a hiba okának behatórolására 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 El fizet értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az El fizet 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 El fizet általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

b) a telefonos üzenetrögzítéssel mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az El fizető 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 El fizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az El fizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az El fizető részére kötbért fizet.

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

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az El fizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az El fizető helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az El fizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az El fizető 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 El fizető 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 El fizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az El fizetőre.

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

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az El fizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az El fizető megállapodott, azonban az El fizető az ingatlanba való bejutást vagy az El fizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az El fizető 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 El fizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdheti 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 El fizet az El fizet nek 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 El fizet nem jogosult a hálózatot érint javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az El fizet a Szolgáltató tulajdonát képez hálózatot vagy hálózati berendezést az El fizet önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más el fizet ket is érint hibaelhárítás megghiúsításából ered kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

## 6.2. Az el fizet i jogai az el fizet i szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az el fizet i szerz dések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felel ssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felel sség 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 körültekint , megfelelő en informált Igényl t, El fizet t és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszer vásárlói döntést hozni.

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

6.2.2. Az el fizet i szerz désekb l ered polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az el fizet i szerz dések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezését l kell számítani.

6.2.3. Az El fizet t megillet kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az el fizet i 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 El fizet 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 El fizet vel szembeni igényével, valamint az El fizet vel 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 el fizet i szerz déssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezését l számított hat hónapon belül kezdeményezhet .

Amennyiben a kérelmez a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésér l csak kés bb szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés el terjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határid a tudomásszerzést l vagy az akadály megsz nésével veszi kezdetét. Az el fizet i szerz déssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhet . E határid jogveszt .

6.2.4.5. Az el fizet i jogviszonyból ered 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 szerz dési feltételeiben vállalt határid n belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határid be nem tartása esetén,
- c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határid eredménytelen elteltét l minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjed id szakra,
- d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határid eredménytelen elteltét l minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjed id szakra,
- 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 El fizet t az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér az arra okot adó szerz désszeg magatartás bekövetkezésének napjától a szerz désszegés megsz nésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhel kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerz désszeg magatartás megsz nését l számított 30 napon belül - az El fizet t megillet kötbér mértékér l, a kötbérfizetésre okot adó szerz désszeg 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 El fizet számára lehet vé váljon a számítás helyességének ellen rzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az El fizet kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy el re fizetett szolgáltatás esetén az El fizet egyenlegén jóváírja, vagy

b) az el fizet i szerz dés megsz nése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az El fizet részére egy összegben, jelenlív k esetében az ügyfélszolgálaton, távollív k esetében - amennyiben a Szolgáltató az El fizet szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

#### **6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában**

el fizet i panasz: el fizet i szerz dés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az el fizet által tett olyan bejelentés, amely az el fizet t érint egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem min sül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az El fizet kt l származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethet módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti id tartamig meg rzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az El fizet a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyz könyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az El fizet nek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyz könyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az El fizet nek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az El fizet nek legkés bb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidej leg megküldeni.

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

A panaszról felvett jegyz könyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyz könyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles meg rizni, és azt az ellen rz 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 eltér en nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határid t jogszabály, hosszabb határid t törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyz könyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles meg rizni, s azt az ellen rz hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az El fizet t írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltet testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltet testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegend , a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az El fizet t az ügy elintézésének várható id pontjáról.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az El fizet helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésben javasolt id pont az El fizet nek nem megfelel , akkor a Szolgáltató által javasolt id ponttól az El fizet vel el zetesen egyeztetett újabb id pontig eltelt id tartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határid be.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása id pontjában az el z ek szerint a Szolgáltató és az El fizet megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott id pontban a Szolgáltató érdekkörén kívül es ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül es okból alkalmatlannak bizonyult id ponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas id pontig eltelt id tartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határid be.

Ha a helyszíni vizsgálat vagy hiba kijavítása az El fizet érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az El fizet t kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határid helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határid meghosszabbításáról és annak indokáról az El fizet t írásban, a válaszadási határid letelte el tt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az el fizet i panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttm ködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az El fizet a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehet leg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az el fizet i szerz dést 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 El fizet a díjreklamációt a díjfizetési határid lejártáig 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 határid a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az El fizet a vitatott díj eredeti fizetési határidre 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 El fizet választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az El fizet számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az El fizet részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az El fizet t megillet kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az El fizet díjfizetési késedelme esetén megillet kamat mértékével.

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

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

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

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

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

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

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

6.4.1. A Szolgáltató az El fizet k és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az El fizet k és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőégeit 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 hibabejelentéssel szolgálhat. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az El fizetőt az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemén útján, valamint internetes honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési 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 megkövetelt telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem megkövetelhető.

Az El fizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a megkövetelt szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

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

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező El fizetői 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 meg őrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig meg őriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzék szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz elterjesztésének helyét, az El fizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzék felvevő személy aláírását, valamint a jegyzék felvételének helyét és idejét -, a jegyzék felvétele az El fizető beleegyezésével megtehető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg őrizni, és az El fizető 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 El fizetőt 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 El fizető 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 El fizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az El fizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az El fizető részére El fizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az El fizető szolgáltatás iránti igényt jelenthető be, szerződést köthető, módosíthat és szüntethető meg, díjfizetést teljesíthető,

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 idő igényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden időt elvárhatóan megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetése azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálására kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézője, gyors, pontos, értelmezhető válaszadás útján.

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

6.4.5.1. Az Elfizet nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi vagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az Elfizet szerződést az Elfizet 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 igénybevételevel elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

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

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítést elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Elfizet t

a) a számlaértesítést elektronikus levélben vagy

b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítést elektronikus levélben erre történő utalással

kell értesíteni.

6.4.5.4. Ha jogszabály az Elfizet 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 előfizetnek 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 tesz eleget:

a) az Elfizet közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,

- b) elektronikus levélben az El fizet által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d) az értesítendő el fizet k körét l függ en országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidej leg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhet vé tenni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az El fizet 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 El fizet értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

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

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az El fizet érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megkísérelt kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az El fizet 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 El fizet tudomásul vette,
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról elzetesen nyilatkozó El fizet nek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt értesítést az El fizet nek 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 el fizet i szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az el fizet által fizetendő el fizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az el fizet számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

6.4.5.6. Az El fizet 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 El fizet hozzájárulásától függően – az El fizet nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadni és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel. A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az el fizet 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 összefügg jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehet ségér l és feltételeir l, a békéltet testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltet testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhet ségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhet ség) feltüntetése**

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

a) az el fizet i szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálathoz érkez egyes panaszokat mennyi id n belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményér l mennyi id n belül és milyen módon értesíti az el fizet t,

c) az el fizet i szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az el fizet 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 el fizet i szolgáltatásokért fizetend díjak meghatározása, mértéke,**

ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerz dés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási id szakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy id tartamra vonatkozó bármely követelményt, az el fizet i szerz dés megsz nése, 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 id pontja, minden egyéb díj

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

Az El fizet az el fizet i szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi el fizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett el fizetési díj. A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerz dés megsz nése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képez szerz dés 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 el fizetési díjak és az el fizetési díj jelleg díjak, valamint a belépési, a kiegészít belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj el re, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidej leg, vagy utólag esedékesek. Az el fizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos el fizet i szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az El fizet választása szerint

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

A szerz déskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az El fizet legkés bb az els módosított díjfizetési gyakoriságú id szakot megelő z 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 kezd id ponttól számított 3. hónap végéig – az El fizet által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy kézbesít útján avagy – az El fizet igénye esetén a 7.1.12. pont szerint – e-számlát elektronikus úton bocsát ki az El fizet részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határid n belül köteles az El fizet kiegyenlíteni. A fizetési határid nem lehet kevesebb a számla keltét l számított 13 naptári napnál.

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

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesít elektronikus levél min sül számlalevélnék. Az El fizet t

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

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

Amennyiben az El fizet havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott id közönként (negyedévente vagy félévente) egyidej leg kibocsátott több, eltér teljesítési idej számla meg rzése az El fizet kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az El fizet által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi el fizet i szerz désben az El fizet vel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerül számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése els sorban az El fizet által az el fizet i szerz désben 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 – ellen rzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az El fizet t érdekl dése esetén befizetéseir l tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az El fizet részér l történ 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 El fizet a számlán feltüntetett id pontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezd napja a számlán feltüntetett fizetési határid t követ nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az El fizet a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Az El fizet t alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határid ig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Az El fizet fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követ naptól számított 8 nap után bocsát ki els alkalommal fizetési felszólítást az El fizet 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 díjsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az El fizet részére.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezd napja a számla befizetésének a napja, végs napja az összeg visszafizetésének napja.

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

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

7.1.9. A Szolgáltató az El fizet által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az El fizet kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt els sorban a költségre, azután a kamatra és végül a f tartozásra kell elszámolni. Az El fizet eltér rendelkezése hatálytalan. A jelen pont szerinti elszámolási és egyben beszámítási sorrendet követ en fennálló túlfizetést vagy az El fizet döntésén alapuló el refizetést a Szolgáltató az El fizet ügyfélszámához rendelt nyilvántartja az El fizet folyószámláján. A Szolgáltató – az El fizet érdekkörében bekövetkezett okú – el refizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az El fizet részére.

Amennyiben az El fizet 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 El fizet t terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az El fizet t l vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerz dés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékeként az El fizet olyan szerz désszeg magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az el fizet i szerz dés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy

- üzleti el fizet k esetében felszámolás, cs deljárás 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 El fizet t 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 El fizet egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késelemben esik, a Szolgáltató jogosult az El fizet t pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az El fizet el fizet i szerz dése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késelelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az El fizet köteles a szerz dés id tartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéb l a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az El fizet köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követ tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az El fizet i jogviszony megsz nik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az El fizet által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.1.11. Az el fizet i szerz dés megsz nése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képez eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az El fizet re, az alábbi kivételekkel:

a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli id pontjában, és emiatt az el fizet i szerz dés a megkötését l számított 90. napon megsz nik,

b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

## **7.2. A különböz fizetési módokból adódó, el fizet t érint eltérések**

7.2.1. Az El fizet az egyedi el fizet i szerz désben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) a Szolgáltató által biztosított vagy az El fizet által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),

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 pénzhelyettesít eszköz (így különösen utalvány vagy egyedi kód) felhasználása.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az El fizet kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséb l ered következmények az El fizet t terhelik.

#### **7.2.4. Az akciók és akciós díjak elérhet sége**

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az El fizet k egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést el segitend , kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történ részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseit l eltér en, az El fizet részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól eltér és a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól el nyösebben, az azonos helyzetben lev k számára azonos feltételekkel, akciónként eltér en szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az El fizet vel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjnak megfelel szerz dést kötni, ha az El fizet 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 történ kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történ , határozott id re szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehet ség együttese.

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

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vev k 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 szerz dése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

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

- a) az El fizet akciós igényével egyidej leg, illetve az akciót megelő z és követ , pontosan meghatározott id tartam alatt meglév el fizet i szerz dést felmondja,
- b) az El fizet vel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.4.5. Valamely akció keretében megkötött el fizet i szerz dést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerz désként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az El fizet az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ett l ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen El fizet t l a kedvezményt megvonja, a már megkötött el fizet i szerz dést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek



megfelel en módosítják és az El fizet t a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerz dést felmondani.

7.2.4.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett id szakon belül az El fizet t az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az el fizet i díjkezdvezményt az el fizet i szerz d és módosításával egyidej leg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az El fizet nek a díjkülönbözetet az id szakból hátralev hónapokra kell megfizetni.

7.2.4.7. Az ÁSZF **7. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok id tartamát, 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 el fizet t megillet kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

7.4.1. A Szolgáltató által fizetend 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 El fizet t az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér az arra okot adó szerz désszeg magatartás bekövetkezésének napjától a szerz désszegés megsz nésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhel kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerz désszeg magatartás megsz nését l számított 30 napon belül - az El fizet t megillet kötbér mértékér l, a kötbérfizetésre okot adó szerz désszeg 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 El fizet t számára lehet vé váljon a számítás helyességének ellen rzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az El fizet t kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy el re fizetett szolgáltatás esetén az El fizet t egyenlegén jóváírja, vagy

b) az el fizet i szerz d és megsz nése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az El fizet t részére egy összegben, jelenlév k esetében az ügyfélszolgálaton, távollév k esetében - amennyiben a Szolgáltató az El fizet t szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2. Az El fizet t az Eht. és az el fizet i szerz désekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillet kötbér mértéke az alábbi:

7.4.2.1. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határid n 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 határidő k 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 megtörténtéig 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 előfizetési szolgáltatást csak az előfizetési szerződés szerinti minimum romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetési szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetési 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 előfizetési szerződés alapján az adott előfizetési szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

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 előfizetési 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 előfizetési szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az előfizetést 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.

## **7.5 Kedvezmény az egyes díjakban**

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A Szolgáltató az

akciókra, kedvezményekre, azok igénybevételi feltételeire vonatkozó tájékoztatásait internetes honlapján és ügyfélszolgálatain az el fizet k számára hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévő k azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.

Határozott idej kedvezményes feltétel szerződés el fizet oldalán felmerülő okból történő megszüntetése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerződés megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az el fizet felé kötbéreként kiszámlázni. Az el fizet oldalán felmerülő oknak számít az el fizet számlatartozásának, egyéb szerződésességének következtében történő megszüntetés is.

A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhető ségér l:

Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatás-csomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető .

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

A számhordozás olyan el fizet i szám hordozását jelenti, amelynek során az el fizet megtarthatja földrajzi el fizet i számát.

Fogalmak:

- a) Átadó Szolgáltató: az az el fizet i hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek el fizet je az el fizet i szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az el fizet i számát egy másik Szolgáltatóhoz viszi át.
- b) Átvevő Szolgáltató: az az el fizet i hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövedelme az el fizet i szerződés megkötésének keretében az el fizet i számát egy másik Szolgáltatótól hozza át.
- c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött el fizet i szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új el fizet i 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 lehet vé teszik**

Az el fizet nek a számhordozási igényét - az új el fizet i szerz és megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidej leg - az átvev Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

### *8.2.1 El fizet azonosítása*

Az el fizet t az átvev Szolgáltató azonosítja. Az átvev Szolgáltató az el fizet t az el fizet i 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: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az el fizet döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató t az eredeti el fizet i szerz és 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 képvisel 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 vev bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesít okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képvisel jét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
  - cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelez ,
  - cc) az eljáró képvisel személyi igazolványa,
  - cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az el fizet írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthet a Szolgáltató által.

### *8.2.2 Eljárás menete*

Az el fizet az átadó Szolgáltatónál fennálló el fizet i szerz ésében szerepl összes számra, illet leg külön számokra, vagy el fizet i szerz ésében értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvev Szolgáltató legkés bb az el fizet i szerz és megkötésekor felajánlja az el fizet nek a lehetséges számátadási id ablakokat, amelyek közül az el fizet el zetesen választ.

Az átvev Szolgáltató köteles az el fizet számhordozási igényének megfelelő en az átadó Szolgáltatónál az el fizet i szerz és megsz nése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az el fizet képviseletében eljárni. **A számhordozást Szolgáltató a társszolgáltatóval együttm ködve – ha ez m szakilag megvalósítható – távoli konfigurációval végzi el.**

Az átvev Szolgáltató köteles elfogadni az el fizet i szám megtartására vonatkozó el fizet i igényt, amennyiben az el fizet megfelel az átvev Szolgáltató általános szerz dési feltételeiben foglaltaknak.

### 8.2.3 Számhordozási igény megtagadása

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

- a) az el fizet nek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvev Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az el fizet nek az átadó Szolgáltató és az el fizet közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerz désb l ered lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvev Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kér el fizet nem azonosítható az a), b), c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az el fizet a 30 napos minimális határid n belül kezdeményezte.

### 8.2.4 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

Az el fizet nek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének id pontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott id tartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott id tartamból hátralév 30 napos id szakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az el fizet a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékr l az el fizet képviseletében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvev Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvev Szolgáltató jogosult az el fizet részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítésér l, rendezésér l az el fizet vel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvev Szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítésér l, az átadó Szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvev Szolgáltató, a számhordozási eljárást követ 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 követ en jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvev Szolgáltató köteles - az átadó Szolgáltatóval együttm ködve - az el fizet átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az el fizet részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvev Szolgáltató a számhordozási eljárást követ havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttm ködésér l az el fizet t a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

A számhordozás a számra vonatkozó el fizet i szerz és el fizet általi felmondása esetében az el fizet i szerz és megsz és követ 31 napon belül is kérelmezhet , kivéve, ha e jogáról az el fizet lemond.

### **8.3. a közvetít választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetít választást biztosító hálózati szerz éségekben foglaltakkal összhangban**

Az ÁSZF tárgyát képez szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhet .

## **9. Az el fizet i szerz és id tartama**

9.1. Az el fizet i szerz és id tartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.2. A határozott id tartamú el fizet i szerz és – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthet meg azzal, hogy a szerz és megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan id tartalmú el fizet i szerz és megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

A határozott id tartamú el fizet i szerz és helyébe lép új, határozatlan idej szerz ésben meghatározott, az el fizet i szolgáltatásra vonatkozó szerz ésési feltételek nem lehetnek az el fizet re nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idej szerz ésben szerepl szerz ésési feltételeknél.

9.2.1. Az el fizet kérésére a határozott id tartamú el fizet i szerz és 24 hónapra is megköthet , ha az el fizet i szerz és megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti - készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idej el fizet i szerz ésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törleszt részletek nélkül számított el fizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idej szerz ésék el fizetési díjától.

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerz ésés feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott id tartamú el fizet i szerz és a kedvezményes szerz ésés feltételek igénybevételére jogosult El fizet vel abban az esetben is megköthet 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az Eht.127.§.(4c) bekezdés szerinti készülékvásárlás.

9.3. A határozott idej szerz és legrövidebb id tartama legalább a szerz éséskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az El fizet kérésére kötött határozott idej szerz és megkötésének feltétele az El fizet általi tudomásul vétel arról, hogy az el fizetett díjsomag tartalma és díja a szerz és id tartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott id tartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben illet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan id tartamú szerz éséssel rendelkező El fizet ket megillet kedvezményt.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti id tartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális el fizetési id szakot is megállapíthat

valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Elfizetők az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehet vétenni, hogy az Elfizetők által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hátjelölés") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. "hátjelölési idő"), meghatározott időtartamra kötött előfizetési szerződés alapján.

9.6. Az Elfizetők úgy a határozatlan, mint a meghatározott időtartamú előfizetési szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetési interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlési végberendezést csatlakoztatni.

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

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

9.9. A határozatlan idejű előfizetési szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi rendes felmondással,

- Elfizetők felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az Elfizetők felmondása esetén az Elfizetők 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 szerződésszegés magatartása miatti rendkívüli felmondással

- a Szolgáltató által az Elfizetők szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 napos határidővel,

- a Szolgáltató általi és az Elfizetők díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,

- a Szolgáltató által más szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori rendkívüli felmondás,

- az Elfizetők 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 Elfizetők általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetési szolgáltatás vonatkozásában az Elfizetők a felmondását megelőzően 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- Elfizetők általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetési szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközésen módosítja,

- Elfizetők általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetési szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2./2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye,

- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Elfizet halála esetén,
- e) a nem természetes személy Elfizet jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi Elfizeti 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 megelőzően legalább 60 nappal korábban értesíti az Elfizetet,
- 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 Elfizeti szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Elfizeti szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Elfizeti szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Elfizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Elfizeti szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- j) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Elfizeti szerződés esetén a Szolgáltató az Elfizeti szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Elfizet az Elfizeti szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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

- a) a határozott időleletével, ha az Elfizet egyoldalúan - vagy az Elfizet és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott időlejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott időleletével a szerződést megszünteti,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Elfizet halála esetén,
- d) a nem természetes személy Elfizet jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Elfizeti 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 megelőzően legalább 60 nappal korábban értesíti az Elfizetet,
- 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 Elfizeti szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Elfizeti szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Elfizeti szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- h) a Szolgáltató általi és az Elfizet szerződésszegése miatti felmondás esetén,
  - a Szolgáltató által az Elfizet szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel,
  - a Szolgáltató általi és az Elfizet díjtartozása miatti felmondás 30 napos felmondási idővel,
  - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás,
- i) az Elfizet általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén
  - az Elfizet 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 El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás, ha az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az El fizet a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató az el fizet i szerz dést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütköz en módosítja,
- El fizet általi és a Szolgáltató szerz désszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerz dés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- j) az El fizet vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.
  - El fizet felmondása esetén 30 napos felmondási id vel,
  - az El fizet felmondása esetén az El fizet által megjelölt határnapra történ felmondással a 12.1.2. pont szerint,
  - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási id vel,
- k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti id pontban az El fizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli id pontjában, az el fizet i szerz dés a megkötését l számított 90. napon megsz nik,
- l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollév k között megkötött el fizet i szerz dés esetén a Szolgáltató az el fizet i szerz dés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határid n belül megkezdí, az El fizet t az el fizet i szerz dés megkötését l számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,
- m) ha a Szolgáltató az el fizet i szerz dést az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az el fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz dést,
- n) Amennyiben a határozott id tartamú el fizet i szerz dés id tartama alatt az egyéni El fizet lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcímér l. vagy tartózkodási helyér l új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt m szakai lehet ség hiányában teljesíteni nem tudja, az El fizet a Szolgáltató err l szóló értesítését követ 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott id tartamú szerz dést.

9.11. A határozott id tartamú el fizet i szerz dés helyébe a meghatározott id elteltével határozatlan id tartamú el fizet i szerz dés lép. A határozott id elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az El fizet t értesíteni a határozott idej szerz dés határozatlan id tartamúvá átalakulásának id pontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idej el fizet i szerz dés megsz nését megelőző en legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az El fizet t az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerz dés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az El fizet részére a Szolgáltatónál elérhet , az El fizet jelenlegi határozott idej szerz déséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott id tartamú el fizet i szerz dési ajánlatokat.

A felek a határozott idej szerz dés id tartamának meghosszabbításáról a szerz dés megkötésekor és az El fizet kifejezett nyilatkozata esetén a határozott id elteltét megelőző en szerz désmódosítással dönthetnek.

A jelen 9.11. pont el z rendelkezéseit l eltér en nem lép határozatlan id tartamú el fizet i szerz dés a határozott id tartamú szerz dés helyébe

- a) ha az El fizet egyoldalúan - vagy az El fizet 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 idő tartamú el fizet i szerződés esetén.

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

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

- a) az El fizet akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az El fizet ezt a szerződés megszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az El fizet a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az El fizet az el fizet i szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az El fizet a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az El fizet a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

9.12.2. A Szolgáltató az el fizet i szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az El fizet 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 egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtarozás összege nem haladja meg az El fizet havi el fizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi el fizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi el fizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az El fizet a díjtarozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett el, feltéve, hogy az El fizet a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az El fizet díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlően módon igazolta.

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az el fizet i 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 el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és a módosítás az El fizet számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma -, az El fizet az értesítést l számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott id tartamú el fizet i szerz dést.

9.13. Amennyiben az El fizet az el fizet i szerz dés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott id tartamú szerz dést az ebb l ered kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelez szerz déses id tartamhoz kötött, abban az esetben ezen id szak alatt az El fizet a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az El fizet az el fizet i szerz dését rendes felmondással megszünteti, vagy
  - b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi el fizet i szerz désre is kiterjed en egyoldalúan módosítja és a módosítás az El fizet számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az El fizet a szerz dést felmondja, vagy
  - c) amennyiben az el fizet i szerz dést a Szolgáltató az El fizet szerz désszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
  - d) amennyiben az El fizet az igénybe vett szolgáltatási szintt l alacsonyabb szintre vonatkozó szerz dés-módosítást kezdeményez, vagy
  - e) amennyiben az El fizet a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas m szak hálózattal nem rendelkezik, vagy
  - f) amennyiben az El fizet a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
  - g) amennyiben az El fizet érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.
- A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az El fizet a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerz dés megszüntetéséig (felmondási id lejártáig), vagy megsz néséig történ , egyösszeg 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 el fizet i szerz dés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

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

### **10.2. Az el fizet tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeir l**

10.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az El fizet nek kérésére köteles az El fizet saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az El fizet a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az El fizet mulasztásának időtartama 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, rizheti, kezelheti.

10.2.3. A Szolgáltató az El fizet 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 megbízottját egyaránt terheli.

**11. Az el fizet jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen el fizet i névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történ személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletez igénylésére, az el választással választott közvetít szolgáltatóra, egyéni el fizet i min ségre vonatkozó nyilatkozatok)**

11.1. A kis- és középvállalkozások az el fizet i szerz és megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történ alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmez egyidej leg nyilatkozik arról, hogy nem min sül üzleti el fizet nek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az el fizet i szolgáltatást.

Az El fizet 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 El fizet nek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerz és kötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az el fizet i szolgáltatást egyéni el fizet ként vagy nem egyéni (üzleti) el fizet ként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igényl olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti el fizet ként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti el fizet k felé történ értékesítésre, úgy a szerz és nem jön létre, vagy az El fizet által egyidej leg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az el fizet i min ség módosítására egyebekben a 9.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

11.3. Az El fizet jogosult a szerz és megkötésekor vagy azt követ en nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

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

11.4. Az El fizet jogosult a szerz és megkötésekor vagy azt követ en 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 El fizető 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 El fizetőnek az elektronikus hírközlési el fizetői szerződés részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt meg tett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## 12. Az el fizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződés módosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződés módosításra, az el fizető iránt történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződés módosítással kapcsolatban az el fizetőt megillető jogok

### 12.1.1 Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et módosítani. Ekkor a Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően az 1.6.2 pont szerint az el fizetőt értesíteni, kivéve, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely el fizetői díj csökken.

Amennyiben a módosítás az el fizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma - az el fizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú el fizetői szerződést.

Az el fizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi el fizetői szerződésben foglaltak alapján, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az el fizető számára többlet terhet jelentő, az adott (el fizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződés módosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. A nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással történő szerződés módosítás kétoldalú szerződés módosításnak minősül.

### 12.1.2 Egyoldalú szerződés módosítás

A Szolgáltató az el fizetői szerződést – az egyedi el fizetői szerződésre is kiterjedően – különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- A módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy;
- a változást a szolgáltató személyében való változás indokolja;
- az el fizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az el fizető számára elnyitott módon változnak meg;
- új szolgáltatásfajták, termékek, vagy csomagok bevezetésére kerül sor;
- a változtatást adminisztratív jellegű módosítás indokolja;
- a változtatást a Szolgáltató szolgáltatásához felhasznált áruk szolgáltatások, termékek, így különösen médiaszolgáltatások, adathálózati összeköttetések, technikai, műszaki

eszközök, az ezeket biztosító, üzemeltetők közreműködők, alkalmazottak, teljesítési  
segédek rendelkezésre állása, árai, költségei indokolják;

g) technológiai fejlesztés indokolja.

Nem tekinthet az előfizetés számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az  
adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési  
szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az  
csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák  
a módosítást követően is elérhetőek az előfizetés számára -, vagy a személyes adatok  
kezelésének az előfizetés számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor  
sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

Nem tekinthet adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan  
változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetési szerződést nem jogosult egyoldalúan az  
alapszabvány díjcsomag (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetési  
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 előfizetési szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt  
rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetési szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Amennyiben a módosítás az előfizetés számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz -  
így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma - az előfizetés  
az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül  
jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetési szerződést.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az  
általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a  
hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetést az ÁSZF-ben foglaltak szerint  
értesíteni, az előfizetést megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben  
az esetben az előfizetés jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követően 8 napon  
belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Nem jogosult az előfizetés felmondani az előfizetési szerződést, ha a módosítás

a) következtében az előfizetési szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó  
feltételek az előfizetés számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizetés számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem  
rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását.

A szolgáltató az egyoldalú módosításról köteles az egyoldalú módosítással érintett előfizetőket a módosítás hatályba lépése előtt 30 nappal tartós adathordozón értesíteni és tájékoztatást adni az előfizetői szerződés felmondásának feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről. A szolgáltató nem köteles ezen értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti. A tájékoztatás tartalmazza:

- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) jogszabályváltozás, vagy hatósági határozat miatt történő egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az egyoldalú szerződésmódosításról az előfizetőt tartós adathordozón értesíteni kell. Az értesítésnek tartalmazni kell:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját és a módosítás lényegének rövid leírását;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

### 12.1.3 Kétoldalú szerződésmódosítás

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezetten, tevőlegesen magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése.

Amennyiben az el fizet a kétoldalú szerz désmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tev leges magatartással nem fogadja el, a szerz és változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató által kezdeményezett kétoldalú szerz désmódosítás esetén a szolgáltató az el fizet t szerz désmódosítási ajánlattal keresi meg. A szolgáltató szerz désmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthet en és áttekinthet en köteles rögzíteni, hogy az el fizet i szerz és módosítása esetén a szerz és mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az el fizet t a szerz désmódosítás menetér l.

A kétoldalú szerz désmódosítás az egyedi el fizet i szerz és bármely elemére kiterjedhet, így különösen a szolgáltatás tartamára, a termécsomagokra, termékekre, a fizetési feltételekre, díjakra (stb.) feltéve, hogy a módosítás nem áll ellentétben a jelen ÁSZF, vagy a jogszabályok rendelkezéseivel.

A ráutaló magatartással határozatlan id re kötött egyedi el fizet i szerz és ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az el fizet az el fizet i szerz és ideje alatt igazolható módon, szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az el fizet i szerz és módosítását kezdeményezi, az el fizet nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tev leges magatartásának tanúsítása elfogadásnak min sül..

Határozott idej szerz és ráutaló magatartással nem módosítható.

#### 12.1.4 Díjmódosítás

A szolgáltatás el fizetési díjért vehet igénybe, a díjazás szabadáras. Az el fizetési díjak minden év január 1. napjától módosulnak, az árképzés id pontjában rendelkezésre álló (a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett) 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembevételével, valamint ezen túlmen en a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illet leg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

üzemeltetési, m ködési költségek emelkedése,  
hálózat m szaki korszer sítése, hálózati használati díjak változása,  
jogszabály módosulása.

Amennyiben a szerz désmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerz ésben rögzített, erre vonatkozó megegyezése esetén -, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak min sül, ha a Szolgáltató eleget tett a jogszabály által el írt értesítési kötelezettségének.

#### 12.2 az el fizet által kezdeményezett szerz désmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

A szerz és általában a felek egyez akaratával módosítható. A szerz és módosítására a szerz és kötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az



el fizet módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az átírás és az áthelyezés. Ettől a Szolgáltató és az el fizet egyez akaratára esetén el lehet térni.

Az el fizet szerző módosítási szándékát jelezheti telefonon is. A Szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges kétpéldányos nyomtatványt. A nyomtatvány egyik, aláírt példányát az el fizet köteles visszaküldeni a szerző módosítás érdekében.

### Átírás

A Szolgáltató az el fizet (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi el fizet szerződést, ha az el fizet személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az el fizet nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 7.1.2. pontban található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidőbe nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF 6.3.4 pontja tartalmazza. Nem lehet az el fizet i hozzáférési pont átírását kérni, ha az el fizet annak áthelyezését kérte. Az el fizet i hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

### El fizet i hozzáférési pont áthelyezése

Az el fizet kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőséget az el fizet által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). A szolgáltató az áthelyezési igényt csak olyan földrajzi területeken teljesíti, ahol az el fizet i hozzáférési pont létesítésére képes. Ha az áthelyezési igény ezen körülmény hiányában nem teljesíthető, az el fizet i szerződés megszűnik.

Szolgáltató az áthelyezési igényt annak hiánytalan kézhezvételét követően 15 napon belül megvizsgálja és ezen határidőn belül értesíti az el fizet t, hogy az áthelyezési igény teljesíthető-e. Ha Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, azt legfeljebb az áthelyezési igény beérkezését követően 30 napon belül, vagy az el fizet által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;

Szolgáltató tájékoztathatja az el fizet t arról, hogy az el fizet i hozzáférési pont áthelyezése műszaki lehetőségek hiányában 30 napos határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját. Ez esetben az el fizet választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti el fizet i jogviszonyát.

Szolgáltató jogosult arra, hogy az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítsa.

Szolgáltató jogosult arra, hogy az áthelyezési igényt az el fizet - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása miatt elutasítsa vagy az áthelyezési igényt az el fizet i szolgáltatás korlátozására, vagy felfüggesztésére tekintettel elutasítsa.

Szolgáltató az áthelyezési igény megvizsgálására, és az el fizet értesítésére meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak. Ha az el fizet i jogviszony ilyen megszüntetését követően a volt el fizet t l újabb igénybejelentés érkezik, azt a szolgáltató új igénynek tekinti, és az el fizet i jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az áthelyezést az el fizet személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon, on-line ügyintézésben, a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint és a szolgáltató által rendszeresített megrendelő lapon írásban igényelheti. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési kérést teljesíteni tudja, a szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az el fizet nek, és a szerződés módosítás az el fizet i hozzáférési pont áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés teljesítéséért az el fizet a díjszabásban rögzített áthelyezési díjakat köteles megfizetni. Az áthelyezési igényt a szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha az el fizet nek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

Az áthelyezés időtartama alatt a szolgáltatás szünetel, erre az időszakra díj nem számítható föl.

Ha a szerződés módosítást az el fizet kezdeményezte, az el fizet i szerződés létrejöttére és hatályosságára vonatkozó szabályokat azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződés és/vagy a szerződés módosítástól való elállás joga az el fizet t nem illeti meg.

Ha a határozott időtartamú el fizet i szerződés időtartama alatt az egyéni el fizet lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az el fizet a szolgáltató erről szóló értesítését követően 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az el fizet t az el fizet i felmondási jogról.

#### Szolgáltatás csomag módosítás az el fizet kérelmére

Az el fizet a szerződés időtartama alatt bármikor, kizárólag írásban kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet a módosítás időpontja előtt 30 nappal kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni, ahol írásban rögzítik. A szolgáltatás csomag megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az el fizet a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

A szolgáltatás csomag módosításért fizetendő díjat az ÁSZF 7.1.2 pontja tartalmazza.

#### El fizet i hívószám változtatása (számcsere)

Az el fizet i hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az el fizet kéri,
- b) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;

c) ha a számváltás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató a b) és c) pontban foglalt esetben köteles az elfizetőt az elfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni. A számváltás alapjául szolgáló műszaki ok lehet különösen az állomás jellegének megváltozása az állomás forgalmának növekedése. Szolgáltató az elfizetői hívószámot műszaki vagy forgalmi okból csak abban az esetben változtathatja meg, ha az elkerülhetetlen és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató az elfizető kérésére az elfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltás műszaki feltételei adottak. Ha a Szolgáltató az elfizető által kért elfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva tagadja meg, köteles az elutasítást részletesen indokolni. Az új hívószámot a felek eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Az elfizető által telefonon kezdeményezett számváltásról a Szolgáltató annak megtörténte előtt visszaigazolást küld az elfizetőnek. Beleegyezés nyilatkozat hiányában a Szolgáltató jogosult a szerződés módosítási igény elutasítására.

A Szolgáltató a korábbi hívószámot 6 hónapig más elfizető részére nem adja ki.

Az elfizetői hívószám megváltoztatása esetén az elfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más elfizetőhöz, a korábbi elfizetői hívószámon az új elfizetői hívószámról a Szolgáltató – az általa meghatározott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatás, amennyiben a változásra a 9.3.4 bekezdés b)–c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az elfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A Szolgáltató az elfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más elfizetőhöz, de legfeljebb az elfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

Szolgáltató díjmentesen biztosítja a számcsere és az ügyfélszolgálaton valamint tudakozón keresztül nyújtott tájékoztatást a b) és c) pontban foglalt esetben. A a) esetben az elfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott díj megfizetésére köteles.

### 12.3 A szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei

Az elfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az elfizető szerződés megszűnésének, valamint az elfizető díjtartozásának esetét kivéve, 60 nap.

A Szolgáltató az elfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az elfizetői szerződésben az elfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az elfizetőnek, amelynek kézbesítése igazolható, kivéve, ha az elfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az elfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

c) ha a felmondás indoka az el fizet szerz désszegése, akkor azt a tájékoztatást, hogy amennyiben az el fizet a felmondási id alatt a szerz désszegést megszünteti, akkor az el fizet i szerz dés nem sz nik meg a Szolgáltató felmondásával. Err l a Szolgáltató köteles az el fizet t haladéktalanul értesíteni.

Az el fizet i szerz dés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az el fizet részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást/ a tértivevénnyel postázott felmondó levelet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

Az el fizet i szerz dés felmondása nem mentesíti az el fizet t a Szolgáltató szerz désb l ered követeléseinek megtérítése alól.

### 12.3.1 A Szolgáltató rendes felmondása

Az el fizet i szerz dés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az el fizet i szerz dés felmondását a 12.3. pontban foglaltak szerinti értesítéssel teheti meg.

Ha a Szolgáltató az ÁFSZ tárgyát képez szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az el fizet i szerz dést rendes felmondással 60 napos határid vel felmondhatja.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási id t és a felmondási id kiszámításának módját.

### 12.3.2 Felmondás el fizet i szerz désszegés esetén

A szolgáltató az el fizet i szerz dést 15 napos felmondási id vel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az el fizet nek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követ 16. naptári napon 00.00 órakor megszüntetheti, ha az el fizet :  
a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerz désben foglaltaktól eltér en üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a szolgáltatáshoz használt berendezések szerz dés szerint kikötött ellen rzését akadályozza, akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszer m ködését, és ezt a szerz désszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztet értesítését l számított 3 napon belül sem szünteti meg,  
a jogkövetkezményekre figyelmeztet értesítést követ en sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellen rzéseket elvégezze, vagy a szolgáltatást törvénybe ütköz módon vagy célokra használja.

A szolgáltató az el fizet i szerz dést 15 napos felmondási id vel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az el fizet nek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követ 16. naptári nap 00.00 órájától megszüntetheti a díjfizetés elmulasztása esetében: amennyiben az

el fizet az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az el fizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az el fizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett el, amelyről 1 másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az el fizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A szolgáltató köteles az el fizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Az Általános Szerződési Feltételek Különös része az egyes szolgáltatásfajtákra nézve további felmondási okokat határozhat meg.

A szolgáltató felmondásának közös szabályai:

A szolgáltató az el fizetői szerződés felmondását írásban, elektronikus levélben köteles megküldeni annak az el fizetőnek, aki az el fizetői szerződésben az elektronikus levélcímét kapcsolattartásra megjelölte. Ilyen el fizetői nyilatkozat hiányában a felmondást postai úton tértivevényes levélben kell közölni.

A Szolgáltató által felmondás minden esetben tartalmazza a felmondás indokait, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának számítását.

Ha a felmondás indoka az el fizető szerződésdísszegése, és az el fizető a felmondási idő alatt a szerződésdísszegést megszünteti, az el fizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. A szerződésdísszegés megszüntetését az el fizető köteles haladéktalanul a szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Egyéb esetek:

A Szolgáltató – a másik Szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az el fizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat a másik Szolgáltató helyett szedi be, és az el fizetői szerződésdísszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

#### 12.4 Az el fizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A határozatlan idejű el fizetői szerződést az el fizető indoklás nélkül azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az el fizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszüntetése nem mentesíti az el fizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az 500 Ft-nál kisebb tartozást az el fizetőnek nem kell megfizetnie. Az

el fizet tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem jelenti az el fizet i szerz és felmondását és így nem érinti az el fizet díjfizetési kötelezettségét.

Az üzlethelységen kívül kötött és a távollév k között megkötött el fizet i szerz és esetén az el fizet az el fizet i szerz és megkötését l számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az el fizet i szerz dést l. Ha a szolgáltató az el fizet i szerz és teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határid n belül megkezdi, az el fizet t az el fizet i szerz és megkötését l számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Az el fizet a szerz és egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ez esetben a felmondásban a határnapot el fizet nek konkrétan, napári nap megjelöléssel kell meghatározni. E határnap a felmondás megtételét l, vagy annak megküldését l számított 8. nap és az azt követ 30. nap közé eshet. A Szolgáltató a megjelölt határnapon köteles a szolgáltatást megsz ntetni.

15 napos határidej felmondási jog illeti meg az el fizet t, ha a Szolgáltató a bejelentett és Szolgáltató érdekkörében keletkezett hibát 15 napon túl nem tudja elhárítani.

Az el fizet felmondása minden olyan módon érvényes és hatályos, amely módon az el fizet i szerz és megköthet .

A szolgáltató az el fizet re a határozott idej szerz és felmondásával kapcsolatos hátrányos jogkövetkezményt – a készülékvásárlásból ered kedvezmények visszakövetelésén kívül - nem alkalmazhat, ha az alábbiak miatt mondja fel az el fizet az el fizet i szerz dést:

a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határid eredménytelen elteltét követ en a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az el fizet i szolgáltatás vonatkozásában az el fizet a felmondását megelő z 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

c) a szolgáltató az el fizet i szerz dést az Eht. 132. § -ba ütköz en módosítja,e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az el fizet i szerz és szerint teljesíti.

Amennyiben az el fizet a határozott id tartamú el fizet i szerz dést az ebb l ered kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerz dést a határozott id tartam lejártá el tt felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerz désszegésével okot szolgáltat, Szolgáltató kizárólag az el fizet által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból ered kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem f zhet. Ebben az esetben a szerz és felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

Ha az el fizet határozott id tartamú el fizet i szerz déssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerz désszegése vagy egyoldalú szerz désmódosítása miatt a határozott id tartam lejártá el tt jogosulttá válik az el fizet i szerz dést a szolgáltatáscsomag részét képez bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerz és felmondására.

Jogszer és szerz désszer el fizet i felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az el fizet i szerz és megsz nése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képez , az el fizet részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az el fizet felmondása, az el fizet i szerz és megsz nése az el fizet i szerz déssel összefügg elektronikus hírközl végberendezésre

vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az el fizet i szerz és megsz nése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet vé teszi az el fizet számára a szolgáltató tulajdonát képez , az el fizet részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az el fizet részére.

## 12.5 egyéb el fizet i szerz és megsz nési esetek és feltételek

### 12.5.1 A határozott idej szerz és megsz nése

A határozott id tartamú el fizet i szerz és helyébe a meghatározott id elteltével határozatlan id tartamú el fizet i szerz és lép, kivéve, ha az El fizet egyoldalúan – vagy az El fizet és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott id lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott id elteltével a szerz és megszűnteti. A határozott id elteltét megelőzően 90 napon a Szolgáltató három alkalommal köteles az El fizet t a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idej szerz és határozatlan id tartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerz és átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az El fizet részére a Szolgáltatónál elérhető, az el fizet jelenlegi határozott idej szerz éséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott id tartamú el fizet i szerz és ajánlatokat. A felek a határozott idej szerz és időtartamának meghosszabbításáról a szerz és megkötésekor és az El fizet kifejezett nyilatkozata esetén a határozott id elteltét megelőzően szerz és módosítással dönthetnek.

A határozott idej el fizet i szerz és megszűnik bármely szerz és fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az el fizet halála esetén. A határozott idej szerz és megszűnik, ha a Szolgáltató az adott szolgáltatást véglegesen megszünteti. A Szolgáltató ebben az esetben a megszűnés időpontját megelőzően 60 nappal értesíti az el fizet t.

A határozott idej szerz és megszűnése az el fizet t nem mentesíti az el fizet i szerz és hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben a határozott idej el fizet i szerz és megkötésekor az el fizet kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, és az el fizet a szerz és ennek ellenére felmondja vagy módosítja, elveszti a kedvezményt. A szerz és felmondási ideje ebben az esetben 8 nap. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az el fizet , ha a szerz és Szolgáltató általi felmondására az el fizet szerz és összegése miatt kerül sor.

Az el fizet a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi el fizet i szerz ésben megállapított vagy a szerz és szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Súlyos szerz és összegés esetén az ÁSZF rendkívüli felmondásra vonatkozó pontja szerint kell eljárni.

### 12.5.2 Egyéb megszűnési esetek

A határozatlan idej el fizet i szerz és az alábbi esetekben szűnik meg:



ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,  
ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja, felmondással  
ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,  
a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével  
A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Az előfizetői szerződés megszűnik az előfizető jogutód nélküli megszűnésével.

Természetes személy előfizető halála esetén az előfizetői szerződés nem szűnik meg, az előfizetői szerződést a természetes személy jogutódja jogosult folytatni. A természetes személy előfizető halála esetén a Szolgáltatónál keletkezett követelések közül a lejárt díjtartozások a természetes személy örökösével szemben (több örökös esetén egyetemlegesen) érvényesíthetők.

A jelen ÁSZF 13.3. pontjaiban foglalt kötelezettségek a természetes személy előfizető halála esetén történő szerződés megszűnés esetén az előfizetői hozzáférési ponton lévő ingatlan birtokjogviszonyának folytatására jogosulttal szemben, ennek hiányában az örökösrel szemben, több örökös esetén az örökösökkel szemben egyetemlegesen érvényesíthetők. A természetes személy halála esetén jogutódja válik az előfizetői szerződés alanyává, Szolgáltató ez esetben az előfizető haláláról és a jogutód személyéről történt előfizetői bejelentés alapján az átírási pont szerinti jár el. Ha az előfizető jogutódja az előfizetői jogviszony folytatását nem kívánja a szerződést felmondhatja. Ez esetben a szerződés az előfizető általi felmondás szabályai szerint szűnik meg.

Az előfizetői szerződés megszűnik a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Az előfizetői szerződés a felek közös megegyezésével a megállapodásban meghatározott hatállyal és feltételekkel is megszüntethető. Ilyen megállapodásban a feleknek rögzíteniük kell az egymással szembeni követelések és kötelezettségek rendezésének módját és határidejét. Az előfizetői szerződés megszüntetésére irányuló megállapodásnak legalább ugyanolyan alakban kell megtörténnie, amilyen alakban a szerződés létrejött megfelelnie. Nincs akadálya annak, hogy a felek a szóban, ügynök közbejöttével, vagy online ügyintézésben, avagy telefonos úton létrejött szerződés megszüntetésére is írásban állapodjanak meg.

A Szolgáltatóval, mint Átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás, illetve a számhordozás megvalósulásával.

Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférése az előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének



hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az elfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

### 12.5.3 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az elfizetői szerződés megszűnésekor az elfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az elfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

Amennyiben az elfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az elfizető által megfizetett belépési díjat, az elfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az elfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az elfizető a díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

### 12.5.4 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az elfizetői szerződés megszűnése esetén elfizető kötelezettséget vállal arra, hogy teljeskörűen együttműködik a Szolgáltatóval. A szerződés megszűnése esetén az elfizető és a Szolgáltató egyebekben a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint járnak el.

## 13. Az elfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

13.1.1. Az Elfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Elfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősül, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Elfizető 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 Elfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Elfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésképtelen állapotáról.

13.1.3. Az Elfizető és a Felhasználó minden tevékenységét köteles elvégezni az ingatlanában található hálózati elemek megvásárlásáért és épségének biztosításáért.

Az Elfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevétele érdekében a Szolgáltató által az Elfizető 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) t rni köteles, hogy el zetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képvisel je az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha m szakai indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illet leg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközl berendezést, vezetéket) elhelyezzen.

13.1.5. Az El fizet t/Igényl t együttm ködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környez ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az El fizet t bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkez változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhet ségi adataiban bekövetkez változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

13.1.7. Az el fizet i szerz dés bármely okból történ megsz nése vagy megszüntetése esetén az El fizet köteles – az ÁSZF eltér rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkés bb a szerz dés megsz nésének vagy megszüntetésének napját követ 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az El fizet t terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határid túllépése az eszközök El fizet általi elvesztésének min sül és az El fizet t a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségr l tájékoztatja az El fizet t írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az el fizet i szerz dés megsz nésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak id pontjától függetlenül az El fizet t a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határid n belül terheli.

Az el fizet i szerz dés megsz nése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehet vé teszi az El fizet számára a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az El fizet részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az el fizet i szerz désnek megfelel el fizet i felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az el fizet i szerz dés megsz nése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képez , az El fizet részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az El fizet felmondása, az el fizet i szerz dés megsz nése az el fizet i szerz déssel összefügg elektronikus hírközl eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvr l szóló törvény szabályai az irányadók.

## **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszer használata**

13.2.1. Az El fizet köteles a szolgáltatást rendeltetésszer en használni. Az El fizet köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi el fizet i szerz dés alapján eljárni. Az El fizet felel sséggel tartozik a Szolgáltató felé az el fizet i szerz dés megszegéséb l ered ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelel végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellen rzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának

elmulasztásából, harmadik személy részére történ jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésb l, illetve jogellenes jelvételezésb l ered károkért).

### **13.3. A végberendezéssel, vagy az el fizet nek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

13.3.1. Az El fizet t a végberendezéssel kapcsolatban terhel kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

13.3.2. Az El fizet t az El fizet nek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képez más elektronikus hírközl eszközökkel kapcsolatban egyrészt l az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az El fizet másrészt l a Szolgáltató tulajdonát képez eszközöket a jó gazda gondosságával köteles meg rizni és kezelni, valamint azokat az el fizet i szerz dés bármely okból történ megsz nése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt id tartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3.3. A határozott idej el fizet i szerz dés lejártát követ en a szolgáltató az el fizet kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerz déssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató el fizet jeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehet vé tev , kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

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

13.4.1. Az El fizet a személyére és elérhet ségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehet ség szerint a változást megelő z en, de legkés bb a változás bekövetkeztét követ 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igényl vagy El fizet valamely, az igénybejelentésben vagy az el fizet i szerz désben szerepl személyes adata megváltozik, köteles azt el zetesen, de legkés bb a változást követ 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képvisel je útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az el fizet i szerz dés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igényl vagy az El fizet az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határid n túl teszi meg, az Igényl vagy El fizet ebb l adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felel s, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igényl vel vagy El fizet vel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem min sül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igényl vagy El fizet személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az El fizet valamely, a szerz désben szerepl és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehet ség szerint a változást megelő z en, de legkés bb a változást

követ 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselő útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

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

13.4.4. Az Elfizet köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Elfizet 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 (szűrő szoftver) és azokkal egyező célú szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. A Szolgáltató a szűrő szoftver/ek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatás/ok elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján.

#### **15. M sorterjesztési elfizetési 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 hibabejelent szolgálat elérhet sége (cím, telefonszám, nyitvatartási id )****1. Ügyfélszolgálat I. területén:**

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
Celldömölk, Kossuth L. u. 16.	H - K: 9-12 13-17	Tel/Fax: 06/95/423-423
	Szerda - Cs: 9-12 -	Tel.: 06/95/779-000
	Péntek: 9-12 -	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@cellkabel.hu">ugyfelszolgalat@cellkabel.hu</a>

**2. Hibabejelent szolgálat I. területén:**

Terület I. megjelölése	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Celldömölk, Kemenesmagasi, Kemensmihályfa, Tokorcs, Kemenessömjén, Mersevát, Kemenesszentmárton, Vönöck.	H-K: 9-12 13-17	Tel/fax: 06/95/423-423
	Sze.- CS - P: 9-12 ügyfélszolgálati telefon	
	H-V: 17- 9 üzenetrögzít	Mobil: 06/20/9376-003
	H-Szo.: 16-19 ügyeletos mobiltelefon	

## 3. Ügyfélszolgálat II., III. és IV. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
Répcelak, Pet fi 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: 9-12 -	

## 4. Hibabejelent szolgálat II. és III. területén:

Terület II.-III. megjelölése	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Iván, Rábapaty, Jákfa, Simaság, Ikervár, Pusztacsalád, B sárkány, Bük-fürd , Cirák, Csáfordjánosfa, Csapod, Csér, Dénesfa, Löv , Nemesládony, Répceszemere, Csánig.	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 üzenetrögzít	
	H-Szo.: 16.00–19.00 ügyeletes mobiltelefon	Mobil: 06/30/3393-000

## 5. Hibabejelent szolgálat IV. területén:

Terület megjelölése (terület IV.)	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Répcelak, Uraiújfalu, Tompaládony, Vasegerszeg, Vámoscsalád, Nagygeresd, Újkér, Egyházasköves, Völcséj, Nagylózs, Zsira, Nick.	H-K: 9-12, 13-17, Sze.- CS - P: 9 - 12 ügyfélszolgálati tel.	Tel: 06/80/778-700
	H-V: 17 - 9 üzenetrögzít	
	H-V: 17 - 19 ügyeletes telefon	Tel: 06/80/778-700

3.

## 6. Ügyfélszolgálat V. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
9730 K szeg, Rákóczi Ferenc u. 103.	H és P: 8-12 -	Tel: 06/94/655-052
	K-Sze. 12-17	
	CS: 12-18	

## 7. Hibabejelent szolgálat V. területén:

Terület megjelölése	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Acsád, Bozsok, Bük, Cák, Csepreg, Gyöngyösfalu, Horvátzsidány, Iklanberény, Kiszsidány, K szeg, K szegdorozsló, K szegfalva, K szegpaty, K szegszerdahely, Lócs, Lukácsháza, Meszlen, Nagygeresd, Nemescsó, Ólmod, Peresznye, Pusztacsó, Sajtoskál, Szakony, Tormásliget, Tömörd, Vassurány és Velem.	H és P: 8-12 K-Sze.: 12-17 CS: 12-18	Tel: 06/94/655-052
	H-V: 17 - 8 üzenetrögzít	
	H-V: 17 - 19 ügyeletes telefon	Tel: 06/94/655-052

## 8. Ügyfélszolgálat V. területén:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhet ségek:
9485 Nagycenk, Soproni u. 5.	H és P: 8-12 -	Tel: 06/99/655-001
	K-Sze. 12-17	
	CS: 12-18	

## 9. Hibabejelent szolgálat V. területén:

Terület megjelölése	Elérhet ségének id tartama	Elérhet ségek:
Ágfalva, Sopron Balf, Kópháza, és Nagycenk.	H és P: 8-12 K-Sze.: 12-17 CS: 12-18	Tel: 06/99/655-001
	H-V: 17- 8 üzenetrögzít	
	H-V: 17-19 ügyeletes telefon	Tel: 06/99/655-001

2. sz. melléklet: Az El fizet felszólamlási lehet ségei 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 vev felhasználókat, el fizet ket, néz ket, hallgatókat, fogyasztókat megillet , elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdeml érdekek érvényesülésének el segítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem min sül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vev felhasználók, el fizet k, fogyasztók, valamint a néz k 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.  
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 el fizet i 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 el fizet k elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan el írt követelmények - az egyedi el fizet i szerz és az általános szerz ésési 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, F 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 vezet je: 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 vezet je: dr. Tölli Katalin Cím: 9400 Sopron, F 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 elérhet ségeit 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

**4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköz magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az el fizet k elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan el írt követelmények – az egyedi el fizet i**

**szerz és az általános szerz és 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 jegyz je

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

**6. Az els 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 Törvénykönyvr l

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésr l

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

**7. Az el fizet és a szolgáltató közötti, a termék min ségével, biztonságosságával, a termékfele sségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás min ségével, továbbá a felek közötti szerz és 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 el fizet a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltet Testület:** [Fgytv. 18.§ (1)]

Gy r-Moson-Sopron Megyei Békéltet Testület

9021 Gy r, Szent István út 10/a.

(96) 520-217, 520-202

bekelteto@gymkik.hu

Vas Megyei Békéltet Testület

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

(94) 312-356

vmkik@vmkik.hu

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

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemr l

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésr l

## **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 min ségi mutatói****Az el fizet i szolgáltatások vállalt min ségi célértékei**Hálózati szolgáltatásmin ségi követelmények célértékei

<b>Min ségi mutató megnevezése</b>	<b>Célérték</b>
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új el fizet i 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 szint rendeltetésre állása	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élő hangos 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

## Min ségi 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 min sül az els hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az el fizet nél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött el fizet i hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az el fizet megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcs zetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási id pont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelent többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történ biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- Z visszavont megrendelések,
- Z az új el fizet i hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- Z azok az esetek, amikor a szolgáltatást az el fizet nek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- Z ha a létesítés az el fizet i hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt id ben,
- Z ha az igényl halasztást, vagy kés bbi id pontot kért a létesítésre.

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

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

Min ségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásmin séggel összefügg hibákra vonatkozó el fizet i hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehet ségér l, vagy csökkent min ségér l szóló bejelentés, amelyet az el fizet tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközl hálózatnak, illet leg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás el fizet i hozzáférésr l bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási id csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az el fizet vel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerz dik.

Kizárt esetek különösen:

- Z el fizet i végberendezés hibája,
- Z ha a javítás az el fizet telephelyének elérését l függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül es okok miatt – nem lehetséges a megkívánt id ben,
- Z ha az el fizet 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 igénybevételér l kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az el fizet a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- Z a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- Z a nem a számlában szerepl díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- Z nem a számlázással összefügg panaszok.

4./ A szolgáltatás id beli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehet ség tényleges id tartamának aránya az adatgy jtési id szak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehet ség tényleges id tartama az az id szak, amikor az el fizet k a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes el fizet k érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az el fizet számára nem igénybe vehet .

A szolgáltatás-kiesés id tartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

- Z a szolgáltatás el fizet kérésére történ szünetelése,
- Z Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által el írt módon történ 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 el hangos elérhető segítség 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 el fizet i tesztvégponttól kezdeményezett vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

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

A sikertelen hívások arányának számítása: A vizsgáló végponttól kezdeményezett sikertelen hívások száma elosztva a vizsgáló végponttól 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 idő szakban végzett teszt hívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

A mutatók vonatkozásában:

El fizet i hozzáférési pont: az el fizet i tápvonal hálózat felüli végénél kialakított mér pont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

#### 4. sz. melléklet: El fizet i szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Érvényes 2018-04-25-t 1

a.) telefon szolgáltatás percdíjak, el fizetési 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 El fizetési 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/5-ös pont alatt, az egyes irányok zónába sorolását a 4.a/6-os pont alatt találhatók.

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

Csúcsid : H-P 7:00-18:00

Csúcsid n kívül: Hétköznap 18:00-7:00, és Péntek 18:00-Hétf 7:00

#### 4.a/2 El fizetési és percdíjak a CellKábel ZÉRO Start és CellKábel ZÉRO Szuper díjcsomag esetében:

A díjcsomagok több szolgáltatás igénybevétele esetén igényelhetők.

Díjcsomag	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 díjcsomagban egységes árazást alkalmazunk. A nemzetközi díjzónák árai a 4.a/5-ös pont alatt, az egyes irányok zónába sorolását a 4.a/6-os pont alatt találhatók.

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 El fizetési 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/5-ös pont alatt, az egyes irányok zónába sorolását a 4.a/6-os pont alatt találhatók.

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

Csúcsid : H-P 7:00-18:00

Csúcsid n kívül: Hétköznap 18:00-7:00, és Péntek 18:00-Hétf 7:00

#### 4.a/4. PR-Telekom zRt-t l 2020.12.01-jén átkerült területeken az alábbi tarifacsomagok alkalmazhatóak

<b>1. Egyszeri díjak (Ft)</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
Analóg vonal	23 622	6 378	30 000
Analóg vonal kábeltelevízió felhasználóknak	14 173	4 000	18 000
Analóg vonal kábeltelevízió felhasználóknak 2 éves h ségnyilatkozattal	9 449	2 551	12 000
Analóg vonal internet felhasználóknak	3 780	1020	4 800

<b>2. Havi el fizetési díjak (Ft)</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
PR-TEL tarifacsomag	1 748	472	2 220
PR-TEL 800 tarifacsomag	2 756	744	3 500
PR-TEL 900 tarifacsomag	3 150	850	4 000
PR-TEL 1800 tarifacsomag*	4 331	1 169	5 500
PR-TEL 3000 tarifacsomag	5 118	1 382	6 500

\* A PR-TEL 1800 tarifacsomag értékesítése megsz nt.

<b>3. Forgalmi díjak</b>						
<b>PR-TEL tarifacsomag (Forgalmi díj komponensei: Kapcsolási díj és Perc díj)</b>						
	Csúcs id szak (munkanapokon 07 és 18 óra között)			Kedvezményes id szak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 00 és 24 óra között)		
	Nettó	ÁFA	Bruttó	Nettó	ÁFA	Bruttó
<b>a) Kapcsolási díj minden hívásirányba</b>						
Kapcsolási díj hívásonként (Ft/hívás) (kivéve a 4. pontban díjazás nélkül megjelölt hívások)	2,49	0,67	3,16	2,49	0,67	3,16
<b>b) Perc díjak</b>						
<i>Vezetékes hívások (Ft/perc)</i>						
Hálózaton belüli hívás	0	0	0	0	0	0
Helyi hívás	7.80	2.10	9,9	3.69	1.00	4,69
Helyközi hívás	7.80	2.10	9,9	3.69	1.00	4,69
Távolsági hívás	13.54	3.65	17,19	7.80	2.10	9,9
Helyfüggetlen hívás	13,54	3,65	17,19	7,80	2,10	9,9
<i>Mobil hívások (Ft/perc)</i>						
T-Mobile	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
Telenor	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
Vodafone	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
Egyéb Mobil	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
DIGI Mobil	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
<b>c) Kiegészít percdíj (Ft/perc)</b>						
(kivéve a 4. pontban megjelölt segélykér számok)	2.00	0.54	2.54	2.00	0.54	2.54

<b>PR-TEL 900 tarifacsomag* (Forgalmi díj komponensei: Kapcsolási díj és Perc díj)</b>						
	Csúcs id szak (munkanapokon 07 és 18 óra között)			Kedvezményes id szak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 00 és 24 óra között)		
	Nettó	ÁFA	Bruttó	Nettó	ÁFA	Bruttó
<b>a) Kapcsolási díj minden hívásirányba</b>						
Kapcsolási díj hívásonként (Ft/hívás)	0	0	0	0	0	0
<b>b) Perc díjak</b>						
<i>Vezetékes hívások (Ft/perc)</i>						
Hálózaton belüli hívás	0	0	0	0	0	0
Helyi hívás	7.80	2.10	9,9	3.69	1.00	4,69
Helyközi hívás	7.80	2.10	9,9	3.69	1.00	4,69
Távolsági hívás	13.54	3.65	17,19	7.80	2.10	9,9
Helyfüggetlen hívás	13,54	3,65	17,19	7,80	2,10	9,9
<i>Mobil hívások (Ft/perc)</i>						
T-Mobile	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
Telenor	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
Vodafone	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
Egyéb Mobile	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
DIGI Mobil	45.11	12.18	57,29	27.07	7.31	34,38
<b>c) Kiegészít percdíj (Ft/perc)</b>						
	0	0	0	0	0	0
*PR-TEL 900 tarifacsomag - 900 perc lebeszélhet kedvezményt tartalmaz a vezetékes irányokba bonyolított hívások esetén. A lebeszélhet ség havi 900 perc erejéig érvényes, a lebeszélte percek után a táblázatban található forgalmi díjak kerül kiszámlázásra						

<b>PR-TEL 1800 tarifacsomag* (Forgalmi díj komponensei: Kapcsolási díj és Perc díj)</b>						
	<b>Csúcs id szak (munkanapokon 07 és 18 óra között)</b>			<b>Kedvezményes id szak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 00 és 24 óra között)</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>a) Kapcsolási díj minden hívásirányba</b>						
Kapcsolási díj hívásonként (Ft/hívás)	0	0	0	0	0	0
<b>b) Perc díjak</b>						
<i>Vezetékes hívások (Ft/perc)</i>						
Hálózaton belüli hívás	0	0	0	0	0	0
Helyi hívás	7,80	2,10	9,9	3,69	1,00	4,69
Helyközi hívás	7,80	2,10	9,9	3,69	1,00	4,69
Távolsági hívás	13,54	3,65	17,19	7,80	2,10	9,9
Helyfüggetlen hívás	13,54	3,65	17,19	7,80	2,10	9,9
<i>Mobil hívások (Ft/perc)</i>						
T-Mobile	45,11	12,18	57,29	27,07	7,31	34,38
Telenor	45,11	12,18	57,29	27,07	7,31	34,38
Vodafone	45,11	12,18	57,29	27,07	7,31	34,38
Egyéb Mobile	45,11	12,18	57,29	27,07	7,31	34,38
DIGI Mobil	45,11	12,18	57,29	27,07	7,31	34,38
<b>c) Kiegészít percdíj (Ft/perc)</b>						
	0	0	0	0	0	0
*PR-TEL 1800 tarifacsomag - 1800 perc lebeszélhet kedvezményt tartalmaz a vezetékes irányokba bonyolított hívások esetén. A lebeszélhet ség havi 1800 perc erejéig érvényes, a lebeszélte percek után a táblázatban található forgalmi díjak kerül kiszámlázásra						
PR-TEL 800* és PR-TEL 3000 tarifacsomag** (Forgalmi díj komponensei: Kapcsolási díj és Perc díj)						
	<b>Csúcs id szak (munkanapokon 07 és 18 óra között)</b>			<b>Kedvezményes id szak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 00 és 24 óra között)</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>a) Kapcsolási díj minden hívásirányba</b>						
Kapcsolási díj hívásonként (Ft/hívás)	0	0	0	0	0	0
<b>b) Perc díjak</b>						
<i>Vezetékes hívások (Ft/perc)</i>						
Hálózaton belüli hívás	0	0	0	0	0	0
Helyi hívás	7,80	2,10	9,9	3,69	1,00	4,69
Helyközi hívás	7,80	2,10	9,9	3,69	1,00	4,69
Távolsági hívás	13,54	3,65	17,19	7,80	2,10	9,9
Helyfüggetlen hívás	13,54	3,65	17,19	7,80	2,10	9,9
<i>Mobil hívások (Ft/perc)</i>						
T-Mobile	19,77	5,34	25,11	10,43	2,82	13,25
Telenor	19,77	5,34	25,11	10,43	2,82	13,25
Vodafone	19,77	5,34	25,11	10,43	2,82	13,25
Egyéb Mobile	19,77	5,34	25,11	10,43	2,82	13,25
DIGI Mobil	19,77	5,34	25,11	10,43	2,82	13,25
<b>c) Kiegészít percdíj (Ft/perc)</b>						
	0	0	0	0	0	0
*PR-TEL 800 tarifacsomag - 800 perc lebeszélhet kedvezményt tartalmaz a vezetékes és mobil irányokba bonyolított hívások esetén. A lebeszélhet ség havi 800 perc erejéig érvényes, a lebeszélte percek után a táblázatban található forgalmi díjak kerülnek kiszámlázásra						
**PR-TEL 3000 tarifacsomag - 3000 perc lebeszélhet kedvezményt tartalmaz a vezetékes és mobil irányokba bonyolított hívások esetén. A lebeszélhet ség havi 3000 perc erejéig érvényes, a lebeszélte percek után a táblázatban található forgalmi díjak kerülnek kiszámlázásra						

**4.a/5. Nemzetközi számok hívás díjai 2019.05.15-t 1**

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/6. Nemzetközi díjzónák besorolása 2019.05.15-t 1****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, Montenegro 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, Dzsibuti, 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, São 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, São 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**

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, Kamerun (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 díjcsomagra vonatkozóan egységes díjszabás:**

Telefonszám	Bruttó Ár	90/636-9ef	5080 Ft / hívás	91/636-9ef	1000 Ft / hívás
90/636-0ef	160 Ft / hívás	91/636-0ef	160 Ft / hívás	90/603-0ef	960,0057 Ft / perc
90/636-1ef	195 Ft / hívás	91/636-1ef	195 Ft / hívás	90/603-1ef	1270 Ft / perc
90/636-2ef	254 Ft / hívás	91/636-2ef	254 Ft / hívás	90/603-2ef	1579,9943 Ft / perc
90/636-3ef	330 Ft / hívás	91/636-3ef	330 Ft / hívás		
90/636-4ef	508 Ft / hívás	91/636-4ef	381 Ft / hívás	90/603-3ef	330 Ft / perc
90/636-5ef	575 Ft / hívás	91/636-5ef	508 Ft / hívás	90/603-4ef	381 Ft / perc
90/636-6ef	960 Ft / hívás	91/636-6ef	575 Ft / hívás	90/603-5ef	508 Ft / perc
90/636-7ef	1270 Ft / hívás	91/636-7ef	635 Ft / hívás	90/603-6ef	635 Ft / perc
90/636-8ef	1905 Ft / hívás	91/636-8ef	960 Ft / hívás	90/603-7ef	508 Ft / perc

90/603-8ef	508 Ft / perc	91/180-71f	1000 Ft / hívás	90/982-6ef	508 Ft / perc
90/603-9ef	635 Ft / perc	91/180-72f	1000 Ft / hívás	90/982-7ef	1000 Ft / perc
90/444-0ef	155 Ft / hívás	91/180-73f	1000 Ft / hívás	90/982-8ef	1500 Ft / perc
90/444-1ef	205 Ft / hívás	91/180-74f	1000 Ft / hívás	90/982-9ef	2000 Ft / perc
90/444-2ef	254 Ft / hívás	91/180-75f	254 Ft / hívás	90/985-0ef	460 Ft / perc
90/444-3ef	305 Ft / hívás	91/180-76f	254 Ft / hívás	90/985-1ef	508 Ft / perc
90/444-4ef	410 Ft / hívás	91/180-77f	254 Ft / hívás	90/985-2ef	508 Ft / perc
90/888-0ef	485 Ft / hívás	91/180-78f	254 Ft / hívás	90/985-8ef	381 Ft / perc
90/888-1ef	508 Ft / hívás	91/180-79f	254 Ft / hívás	90/985-9ef	485 Ft / perc
90/888-2ef	762 Ft / hívás	90/181-5ef	155 Ft / hívás	91/115-0ef	110 Ft / perc
90/888-3ef	1016 Ft / hívás	90/181-6ef	115 Ft / hívás	91/115-1ef	762 Ft / perc
90/888-4ef	2032 Ft / hívás	90/181-7ef	205 Ft / hívás	91/115-2ef	508 Ft / perc
91/555-0ef	85 Ft / hívás	90/181-8ef	305 Ft / hívás	91/115-3ef	25 Ft / perc
91/555-1ef	155 Ft / hívás	90/181-9ef	508 Ft / hívás	91/115-4ef	50 Ft / perc
91/555-2ef	205 Ft / hívás	90/188-5ef	2540 Ft / hívás	91/115-5ef	75 Ft / perc
91/555-3ef	254 Ft / hívás	90/188-6ef	762 Ft / hívás	91/115-6ef	250 Ft / perc
91/555-4ef	305 Ft / hívás	90/188-7ef	1143 Ft / hívás	91/115-7ef	508 Ft / perc
91/555-5ef	381 Ft / hívás	90/188-8ef	1905 Ft / hívás	91/115-8ef	750 Ft / perc
91/555-6ef	410 Ft / hívás	90/188-9ef	5080 Ft / hívás	91/115-9ef	1000 Ft / perc
91/555-7ef	485 Ft / hívás	90/189-5ef	5080 Ft / hívás	91/125-0ef	762 Ft / hívás
91/555-8ef	508 Ft / hívás	90/189-6ef	5080 Ft / hívás	91/125-1ef	762 Ft / hívás
91/555-9ef	762 Ft / hívás	90/189-7ef	5080 Ft / hívás	91/125-2ef	762 Ft / hívás
91/777-0ef	1000 Ft / hívás	90/189-8ef	5080 Ft / hívás	91/125-3ef	155 Ft / hívás
90/602-0ef	485 Ft / perc	90/189-9ef	5080 Ft / hívás	91/125-4ef	300 Ft / hívás
90/602-1ef	155 Ft / perc	90/181-0ef	230 Ft / perc	91/125-5ef	508 Ft / hívás
90/602-2ef	205 Ft / perc	90/181-1ef	230 Ft / perc	91/125-6ef	800 Ft / hívás
90/602-3ef	485 Ft / perc	90/181-2ef	155 Ft / perc	91/125-7ef	800 Ft / hívás
90/602-4ef	254 Ft / perc	90/181-3ef	155 Ft / perc	91/125-8ef	1000 Ft / hívás
90/602-5ef	305 Ft / perc	90/181-4ef	305 Ft / perc	91/125-9ef	1000 Ft / hívás
90/602-6ef	410 Ft / perc	90/188-0ef	460 Ft / perc	90/985-3ef	508 Ft / hívás
90/602-7ef	485 Ft / perc	90/188-1ef	460 Ft / perc	90/985-4ef	508 Ft / hívás
90/602-8ef	485 Ft / perc	90/188-2ef	460 Ft / perc	90/985-5ef	1500 Ft / hívás
90/602-9ef	1016 Ft / perc	90/188-3ef	460 Ft / perc	90/985-6ef	2000 Ft / hívás
91/180-05f	115 Ft / hívás	90/188-4ef	460 Ft / perc	90/985-7ef	2500 Ft / hívás
91/180-06f	115 Ft / hívás	90/189-0ef	460 Ft / perc	90/900-00f	100 Ft / hívás
91/180-07f	115 Ft / hívás	90/189-1ef	460 Ft / perc	90/900-01f	204,47 Ft / hívás
91/180-08f	115 Ft / hívás	90/189-2ef	460 Ft / perc	90/900-02f	204,47 Ft / hívás
91/180-09f	115 Ft / hívás	90/189-3ef	460 Ft / perc	90/900-03f	254 Ft / hívás
91/180-15f	155 Ft / hívás	90/189-4ef	460 Ft / perc	90/900-04f	254 Ft / hívás
91/180-16f	155 Ft / hívás	91/180-00f	155 Ft / perc	90/900-05f	155 Ft / hívás
91/180-17f	155 Ft / hívás	91/180-01f	155 Ft / perc	90/900-06f	328,93 Ft / hívás
91/180-18f	155 Ft / hívás	91/180-02f	155 Ft / perc	90/900-07f	328,93 Ft / hívás
91/180-19f	155 Ft / hívás	91/180-03f	155 Ft / perc	90/900-08f	508 Ft / hívás
91/180-20f	205 Ft / hívás	91/180-04f	155 Ft / perc	90/900-09f	508 Ft / hívás
91/180-21f	205 Ft / hívás	91/180-10f	230 Ft / perc	90/900-10f	1016 Ft / hívás
91/180-22f	205 Ft / hívás	91/180-11f	230 Ft / perc	90/900-11f	1016 Ft / hívás
91/180-23f	205 Ft / hívás	91/180-12f	230 Ft / perc	90/900-12f	1016 Ft / hívás
91/180-24f	205 Ft / hívás	91/180-13f	230 Ft / perc	90/900-13f	1016 Ft / hívás
91/180-25f	127 Ft / hívás	91/180-14f	230 Ft / perc	90/900-14f	305 Ft / hívás
91/180-26f	127 Ft / hívás	91/180-6ef	305 Ft / perc	90/900-15f	2032 Ft / hívás
91/180-27f	127 Ft / hívás	91/180-9ef	460 Ft / perc	90/900-16f	2032 Ft / hívás
91/180-28f	127 Ft / hívás	90/982-0ef	25 Ft / perc	90/900-17f	2032 Ft / hívás
91/180-29f	127 Ft / hívás	90/982-1ef	50 Ft / perc	90/900-18f	2032 Ft / hívás
91/180-3ef	305 Ft / hívás	90/982-2ef	155 Ft / perc	90/900-19f	2032 Ft / hívás
91/180-4ef	508 Ft / hívás	90/982-3ef	75 Ft / perc	90/900-20f	5080 Ft / hívás
91/180-5ef	762 Ft / hívás	90/982-4ef	200 Ft / perc	90/900-21f	5080 Ft / hívás
91/180-70f	1000 Ft / hívás	90/982-5ef	300 Ft / perc	90/900-22f	5080 Ft / hívás



90/900-23f	5080 Ft / hívás	90/900-80f	500 Ft / perc	91/999-37f	762 Ft / hívás
90/900-24f	400 Ft / hívás	90/900-81f	500 Ft / perc	91/999-38f	762 Ft / hívás
90/900-25f	762 Ft / hívás	90/900-82f	500 Ft / perc	91/999-39f	762 Ft / hívás
90/900-26f	1000 Ft / hívás	90/900-83f	500 Ft / perc	91/999-40f	900 Ft / hívás
90/900-27f	500 Ft / hívás	90/900-84f	500 Ft / perc	91/999-41f	900 Ft / hívás
90/900-28f	2540 Ft / hívás	90/900-85f	600 Ft / perc	91/999-42f	900 Ft / hívás
90/900-29f	2540 Ft / hívás	90/900-86f	600 Ft / perc	91/999-43f	900 Ft / hívás
90/900-30f	600 Ft / hívás	90/900-87f	600 Ft / perc	91/999-44f	900 Ft / hívás
90/900-31f	600 Ft / hívás	90/900-88f	600 Ft / perc	91/999-45f	1000 Ft / hívás
90/900-32f	600 Ft / hívás	90/900-89f	600 Ft / perc	91/999-46f	1000 Ft / hívás
90/900-33f	3175 Ft / hívás	90/900-90f	750 Ft / perc	91/999-47f	1000 Ft / hívás
90/900-34f	3175 Ft / hívás	90/900-91f	800 Ft / perc	91/999-48f	1000 Ft / hívás
90/900-35f	900 Ft / hívás	90/900-92f	800 Ft / perc	91/999-49f	1000 Ft / hívás
90/900-36f	3810 Ft / hívás	90/900-93f	900 Ft / perc	91/999-50f	102 Ft / perc
90/900-37f	3810 Ft / hívás	90/900-94f	900 Ft / perc	91/999-51f	102 Ft / perc
90/900-38f	4445 Ft / hívás	90/900-95f	1000 Ft / perc	91/999-52f	102 Ft / perc
90/900-39f	4445 Ft / hívás	90/900-96f	1000 Ft / perc	91/999-53f	102 Ft / perc
90/900-40f	100 Ft / perc	90/900-97f	1200 Ft / perc	91/999-54f	102 Ft / perc
90/900-41f	508 Ft / perc	90/900-98f	1200 Ft / perc	91/999-55f	110 Ft / perc
90/900-42f	508 Ft / perc	90/900-99f	1500 Ft / perc	91/999-56f	110 Ft / perc
90/900-43f	1500 Ft / perc	91/999-00f	100 Ft / hívás	91/999-57f	110 Ft / perc
90/900-44f	1500 Ft / perc	91/999-01f	100 Ft / hívás	91/999-58f	110 Ft / perc
90/900-45f	1800 Ft / perc	91/999-02f	100 Ft / hívás	91/999-59f	110 Ft / perc
90/900-46f	1800 Ft / perc	91/999-03f	100 Ft / hívás	91/999-60f	200 Ft / perc
90/900-47f	150 Ft / perc	91/999-04f	100 Ft / hívás	91/999-61f	200 Ft / perc
90/900-48f	150 Ft / perc	91/999-05f	150 Ft / hívás	91/999-62f	200 Ft / perc
90/900-49f	150 Ft / perc	91/999-06f	150 Ft / hívás	91/999-63f	200 Ft / perc
90/900-50f	2000 Ft / perc	91/999-07f	150 Ft / hívás	91/999-64f	200 Ft / perc
90/900-51f	2000 Ft / perc	91/999-08f	150 Ft / hívás	91/999-65f	153 Ft / perc
90/900-52f	200 Ft / perc	91/999-09f	150 Ft / hívás	91/999-66f	153 Ft / perc
90/900-53f	200 Ft / perc	91/999-10f	200 Ft / hívás	91/999-67f	153 Ft / perc
90/900-54f	200 Ft / perc	91/999-11f	200 Ft / hívás	91/999-68f	153 Ft / perc
90/900-55f	250 Ft / perc	91/999-12f	200 Ft / hívás	91/999-69f	153 Ft / perc
90/900-56f	250 Ft / perc	91/999-13f	200 Ft / hívás	91/999-70f	250 Ft / perc
90/900-57f	250 Ft / perc	91/999-14f	200 Ft / hívás	91/999-71f	250 Ft / perc
90/900-58f	250 Ft / perc	91/999-15f	300 Ft / hívás	91/999-72f	250 Ft / perc
90/900-59f	250 Ft / perc	91/999-16f	300 Ft / hívás	91/999-73f	250 Ft / perc
90/900-60f	300 Ft / perc	91/999-17f	300 Ft / hívás	91/999-74f	250 Ft / perc
90/900-61f	300 Ft / perc	91/999-18f	300 Ft / hívás	91/999-75f	300 Ft / perc
90/900-62f	300 Ft / perc	91/999-19f	300 Ft / hívás	91/999-76f	300 Ft / perc
90/900-63f	300 Ft / perc	91/999-20f	400 Ft / hívás	91/999-77f	300 Ft / perc
90/900-64f	300 Ft / perc	91/999-21f	400 Ft / hívás	91/999-78f	300 Ft / perc
90/900-65f	350 Ft / perc	91/999-22f	400 Ft / hívás	91/999-79f	300 Ft / perc
90/900-66f	350 Ft / perc	91/999-23f	400 Ft / hívás	91/999-80f	350 Ft / perc
90/900-67f	350 Ft / perc	91/999-24f	400 Ft / hívás	91/999-81f	350 Ft / perc
90/900-68f	350 Ft / perc	91/999-25f	500 Ft / hívás	91/999-82f	350 Ft / perc
90/900-69f	350 Ft / perc	91/999-26f	500 Ft / hívás	91/999-83f	350 Ft / perc
90/900-70f	400 Ft / perc	91/999-27f	500 Ft / hívás	91/999-84f	350 Ft / perc
90/900-71f	400 Ft / perc	91/999-28f	500 Ft / hívás	91/999-85f	400 Ft / perc
90/900-72f	400 Ft / perc	91/999-29f	500 Ft / hívás	91/999-86f	400 Ft / perc
90/900-73f	400 Ft / perc	91/999-30f	600 Ft / hívás	91/999-87f	400 Ft / perc
90/900-74f	400 Ft / perc	91/999-31f	600 Ft / hívás	91/999-88f	400 Ft / perc
90/900-75f	458 Ft / perc	91/999-32f	600 Ft / hívás	91/999-89f	400 Ft / perc
90/900-76f	458 Ft / perc	91/999-33f	600 Ft / hívás	91/999-90f	450 Ft / perc
90/900-77f	458 Ft / perc	91/999-34f	600 Ft / hívás	91/999-91f	450 Ft / perc
90/900-78f	458 Ft / perc	91/999-35f	762 Ft / hívás	91/999-92f	450 Ft / perc
90/900-79f	458 Ft / perc	91/999-36f	762 Ft / hívás	91/999-93f	450 Ft / perc



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
Kiegészít 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 el fizet által fizetend hibaelhárítási illetve javítási díjak**

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Javítási/szerelési munka óradíja óra/f	2362 Ft	638 Ft	3000 Ft

#### 4.c.) Díj meghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

##### Adminisztrációs díj

Az El fizet kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függ díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az El fizet 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 El fizet érvényes szerz déssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más el fizet i hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhet , azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az el fizet t az új el fizet i hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi el fizet esetén eltér lehet.

##### Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

##### Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételenek lehet vé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igényl nél nincs kiépítve, az El fizet bekapcsolási díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy el fizet i hozzáférési pontot (el fizet i interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az el fizet további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az El fizet , ha az El fizet az el fizet i hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés els konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

A bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi El fizet esetén eltér lehet.

##### El fizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás el fizetési díja)

A havi el fizetési díj olyan díj, amelyet az el fizet i szerz dés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az el fizet i hozzáférési ponton keresztül történ nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi el fizetési díj mértéke el fizet i kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat m szaki állapota szerint különbözhet.

Az el fizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az El fizet k által fizetend el fizetési 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 El fizet kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az El fizet kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

#### Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesít El fizet 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 El fizet által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj megfizetésére vonatkozó fizetési halasztás díja.

#### Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón

Amennyiben az El fizet 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 El fizet részére.

#### Installálási díj

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehet vé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az El fizet számítógépére telepíti az El fizet 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 El fizet esetén eltér lehet.

#### Kábelmodem újra installálási díj

Amennyiben az El fizet számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató a kábelmodem újra installálási díj megfizetése ellenében ismételen elvégzi a LAN-kártya és modem üzembe helyezését, valamint az internet böngésző, illetve levelező program installálását, amennyiben a szükséges jogtisztaszoftvert az El fizet 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 eltér 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 El fizet által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az El fizet rendelkezésére bocsátja. Az El fizet i szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért

a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mérték – használati díj megfizetését írhatja elő.

#### Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Elfizet t terhel – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mérték – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltér.

#### Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Elfizet által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Elfizet rendelkezésére bocsátja. Az Elfizet ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Elfizet – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mérték – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Elfizetnek, kivéve, ha az Elfizet 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 Elfizet kérésére, vagy egyéb, az Elfizet érdekkörében esetenként kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

#### Kiszállási díj

Az Elfizet t kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az Elfizet i hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Elfizet hibájából vagy az Elfizet érdekében felmerült okból vagy az Elfizet kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Z Ha a Szolgáltató az Elfizet kérésére az Elfizet vel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- Z ha a Szolgáltató az Elfizet hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Elfizet érdekkörében merült fel (pl. Elfizet hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- Z ha a Szolgáltató az Elfizet i végberendezést az Elfizet külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti,
- Z ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Elfizet érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az Elfizet i szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- Z az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- Z az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Elfizet nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Elfizet általi jogszerteljes felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.



#### Konfigurálási díj

Az El fizet végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehető ségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az El fizet 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 El fizet abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott el fizetési 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 el fizet másik szolgáltatást kíván igénybe venni. A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi el fizet esetén eltérő lehet.

#### Részletfizetési kedvezmény díja

Az El fizet 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 hálózati építési, oszlopsorról történő házbeállási, az első csatlakozási pontig történő belső hálózati építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, kábelmodem újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az el fizet az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az el fizet kérésére soron kívül teljesíti.

#### Számlabontási díj

Amennyiben az El fizet a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó el fizetési bejelentést 1 számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételt esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

#### Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az El fizet által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követően ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

#### Tartozásmentességi igazolás díja

Az El fizet 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 el fizet kérésére egynél több, de legfeljebb további két vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az el fizet további csatlakozásonként köteles. Amennyiben ennél több további

vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – el fizet i er sít felszerelésére kerül sor.

További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja

Ha az el fizet nél már más által korábban kialakításra került a házhálózat, úgy az szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelő sége 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 kett darab további vételi hely üzemeltethet házhálózati er sítés nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – el fizet i er sít felszerelésére kerül sor.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az El fizet kérésére, vagy egyéb, az El fizet érdekkörébe es okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az El fizet a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

Vizsgálati díj

Amennyiben az El fizet ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt 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 El fizet re áthárítani.

Webcamera installálási díja

A Szolgáltató által az El fizet részére valamely akció keretén belül átadott, vagy az El fizet által biztosított webcamera üzembe helyezése - az El fizet erre irányuló igénye esetén -, valamint annak használatához szükséges alkalmazások installálása csak a webcamera installálási díj megfizetése ellenében történik, amennyiben a szükséges jogtiszt szoftvert az El fizet 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 elfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

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

ab) az elfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni elfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az elfizetői szerződés megkötésével összefügg jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott elfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó elfizetői szerződésben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni elfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhető ségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az elfizetői szerződés tárgyát képező elfizetői szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az elfizető által kért szolgáltatások, az elfizetői hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen elfizetési díj, forgalmi díj),

bd) a díjfizetés módja,

be) telefonszolgáltatás esetén az elfizető hívószáma,

bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,

c) az elfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű elfizetői 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 elfizető és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az elfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

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

ab) az elfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni elfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az elfizetői szerződés megkötésével összefügg jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott elfizető esetén az utólag fizetett díjú

szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerz désben a törvényes képvisel aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni El fizet cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszama,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhet ségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az el fizet i hozzáférési pont egyéb azonosítója,

c) az el fizet i címe és az el fizet i hozzáférési pont típusa,

d) a szolgáltatás típusa, kezd id pontja, dátuma,

e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefügg adatok,

f) tartozás hátrahagyása esetén az el fizet i szerz dés felmondásának eseményei,

g) az el fizet i szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - el fizet i végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközl hálózatában keletkez adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához m szakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont hívószama vagy egyéb, az El fizet , felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizet i szerz désben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizet höz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,

b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i 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 vev El fizet k, Felhasználók hívószamai, egyedi m szaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezd és záró id pontja,

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevitelénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vev köztes el fizet i 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 El fizet vagy Felhasználó általi igénybevitelének dátuma, kezd és záró id pontja, az igénybevitelnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az el fizet k, felhasználók egyedi m szaki-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 visszakövethet sége érdekében a követez adatokat kezelheti:

- a) az el fizet értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az el fizet i hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés id pontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és id pontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az el fizet értesítésének módját és id pontját, ezen belül is különösen az el fizet bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történ értesítések módját és id pontját,
- 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 el fizet i szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, El fizet azonosító száma,
  - c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - d) a panasz el terjesztésének helye, módja, id pontja,
  - 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 jegyzékében kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező el fizet i jogviszonyt érint megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az El fizet közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az El fizet 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 kérelmekre történ adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás El fizet , illetve Felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által el állított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az El fizet egyedi el fizet i szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizet , felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizet i szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizet höz, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizet i, felhasználói végberendezés vagy el fizet i 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 El fizetők, 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 el fizetők 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 El fizetők 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 el fizetők, 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 el fizetők szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

1.2.1. Az El fizetők azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni El fizetők által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni El fizetők képviselője által az El fizetőkre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni El fizetők képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni El fizetők képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az El fizetők eltérő Számlafizetők által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizetők neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni El fizetők állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni El fizetők képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizetők képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizetők kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az el fizetők 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 El fizetők általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az El fizetők által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,
- c) El fizetők 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 el fizet i szerz dés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

- a) személyes adatok:
  - aa) az Igényl neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az Igényl számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ac) természetes személy Igényl esetén az Igényl születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
  - ad) kiskorú, vagy cselekvő képességében az el fizet i szerz dés megkötésével összefügg jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igényl esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó el fizet i szerz désben a törvényes képviselő (aa)-ac) pont szerinti adatai,
  - ae) nem egyéni Igényl esetén az Igényl cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
  - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az el fizet i szerz dés tárgyát képező el fizet i szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az el fizet pénzforgalmi számlaszáma,
- e) az el fizet i szerz dés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igényl el fizet i minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igényl esetén az egyéni el fizet kre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Igényl e-mail címe
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az El fizet 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az El fizet hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató el fizet i listában tartja nyilván az El fizet 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 el fizet i névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az el fizet i 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 El fizet által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: m sorprogram tartalom ismertetés, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az El fizet folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az El fizet k számára nyitvaálló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történeteket. Az elektronikus megfigyelő rendszernek 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 elkövetőttenérése, illetve e jogsértő cselekmények

megelzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mérték, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyel rendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatt rögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyel rendszer 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 Elfizet 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 Elfizeti Szerződésben 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 Igényelt 1.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az Elfizeti Szerződés megkötését követően az Elfizetk adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az Elfizeti 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 meg őrzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező Elfizeti jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Elfizet 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 meg őrzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Elfizeti Szerződés megszűnését követően 1 évig,

b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követően 1 évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az Elfizeti 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 meg őrzésre.



2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az El fizet 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 tárolja meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az el fizet i szes és megsz éséig kezeli (az El fizet eltér nyilatkozata hiányában).

## 2.2. A személyes adatok tárolásának módja

2.2.1. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezeléssel 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 El fizet korról nyilvántartott személyes adatok védelmére 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 elöl elzárva kell tartani.

2.2.5. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső elírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.2.6. A közbens , az irattározásra nem kerül , 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, iratmegsemmisítéssel) 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 közvetítési rendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:

- a) az El fizet családi és utóneve, születési neve,
- b) az El fizet lakóhelye,
- c) az El fizet tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az el fizet i állomás száma vagy egyéb azonosítója,

- d) az El fizet t hívó és az általa hívott el fizet i számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezd id pontja.

3.2. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8a) bekezdése alapján átadhatja a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió m ködésér l szóló szerz dés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az alábbi adatokat:

- a) az El fizet családi és utóneve, születési neve,
- b) az El fizet lakóhelye,
- c) az El fizet tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az el fizet i állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az El fizet t hívó és az általa hívott el fizet i számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezd id pontja.

3.3. A Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján átadhatja az 1.1.2. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illet leg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonsági b ncslekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsért felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény el írásai szerint a végrehajtónak,
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyeget veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- e) a fogyasztóvédelemr l szóló törvény el írásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságoknak.

3.4. A Szolgáltató az Eht. 157. § (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az 1.1.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

3.5. A Szolgáltató az Eht. 157. § (11) bekezdése alapján - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetést l eltér igénybevétele szabálysértés elkövet jének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az el fizet családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcíme és értesítési címe, vagy
- b) a nem természetes személy el fizet esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képvisel jének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző el hangos bejelentkezéseire vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében el írt kötelezettség ellen része 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 kérelmekre történő adatszolgáltatás útján – adatot szolgáltat az elektronikus hírközlési szolgáltatás El fizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által el állított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az El fizető egyedi el fizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizetői, felhasználói végberendezés vagy el fizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az El fizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az el fizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az El fizető, Felhasználóhoz rendelt - állandó m szaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az el fizetői, felhasználói végberendezés vagy el fizetői 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 El fizető, Felhasználók hívószámai, egyedi m szaki-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 el fizetői 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 El fizető 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 el fizető, felhasználó egyedi m szaki-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 El fizet kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetően legfeljebb 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 El fizet kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az El fizet 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 adatkezelővel 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 elírja, 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 körülmények miatt 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 megfelel 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 lehet végeztes és elő segíti az adatkezelőt által vagy az általa megbízott más ellenőrző 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 megfelel garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítani kell, hogy az adatkezelés megfelelően e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az adatkezelő 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 az adott adatkezelés tekintetében az 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 adatkezelésre 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 közérdek vagy az adatkezelésre 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 közérdek 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 közérdek archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy*

*statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében elírt 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 f z d 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 nyújtson, 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 el segíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”*

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszeresíti, 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 Érintett 1 szerezte meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintett 1 szerezte 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 összeg 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 megkereséséhez 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 megfizetni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendelkezésnek.

(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 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 véleményeztetni 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 határid meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,
- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával),
- a kérelemmel összefügg kiegészít 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 adatkezel t l 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 következ 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 id tartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen id tartam meghatározásának szempontjai;*

*e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezel t l 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 érintett l gy jtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhet 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 érthet információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelent séggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.*

*(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történ továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.*

*(3) Az adatkezel az adatkezelés tárgyát képez személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezel az adminisztratív költségeken alapuló, észszer mérték 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 érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”*

## 6.3. A helyesbítéshez való jog

*GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezel 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 kiegészít nyilatkozat útján történ - kiegészítését.”*

*GDPR 19 cikk „Az adatkezel 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 adatkezel tájékoztatja e címzettekről.”*

#### 6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

*GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezel indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezel 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 elsősorban jogszabályok 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 adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban elírt 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 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 elíró, az adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelésre 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 közérdek 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 elterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”*

*GDPR 19. cikk: „Az adatkezel 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 jogalapja;
- 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 adatkezelésre 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 adatkezelésre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelésre 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 közérdek archíválás 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 közérdekéb l lehet kezelni.*

*(3) Az adatkezel az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról el zetesen tájékoztatja.”*

*GDPR 19. cikk „Az adatkezel 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 er feszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezel tájékoztatja e címzettekr l.”*

Az adatkezelés korlátozása els dlegesen 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 el terjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéb l.

#### 6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

*GDPR 20. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezel rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezel nek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezel , 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 szerz désen 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 adatkezel k 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 közérdek vagy az adatkezel re 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 szerz dés 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 kényszerítéssel érvényesíti, amelynek jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények elterjesztéséhez, 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 minden szaki eszközön 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 közérdekből végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”*

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okokból 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 törlendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekből 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 azt 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 t 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 jogorvoslatához 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 el kell indítani.*

*(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület elzáró véleményét 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 el kell indítani. 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 elidéz eseményért t 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 adatkezelő től 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 tisztviselőt 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 későbbi 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 értelmezhetetlenné 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-t 1 részben eltérő szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének minősül 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 tisztvisel

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 tisztvisel 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 folyamatokban 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 (Ektv.)
- 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 előfizetési szerződés 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

- Elfizető : olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételeire 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.)
- 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 adatkezelő 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 címzettek; 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 megerősített félreérthetetlenül kifejezett 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.)

Adatkezel neve:	Adatvédelmi tisztvisel neve
Elérhet sége:	Elérhet sége:

### 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 alapelve a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehet legelőször 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 előzetes 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 becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő 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 m kódésének 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 szerz i jogvédelem alá es anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerz i 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 gy jthet 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 terjedelm vagy nagy mennyiség levelek, illetve kéréstlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek min sülnhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgy jtések 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 kéréstlen, nagy mennyiség , illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begy jtésére 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 levelekb l. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelez 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 el zetesen 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 számítógépről, IP hálózatról vagy alhálózatról, 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 elfizető 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**