

---

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON-  
SZOLGÁLTATÁSRA**

---

**Hatályos: 2014. április 01-től**

## TARTALOM

TARTALOM .....	2
1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI .....	5
2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE .....	5
3. DEFINÍCIÓK .....	6
4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....	7
4.1 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK .....	7
4.2 ALAPSZOLGÁLTATÁSOK.....	7
4.3 KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	8
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI .....	12
5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ ELJÁRÁS .....	12
5.2 VÁLTOZÁS AZ IGÉNYLŐ ADATAIBAN.....	14
5.3 A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJAI ÉS FELTÉTELEI.....	14
6. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	15
6.1 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI.....	15
6.2 A SZOLGÁLTATÓ JOGAI.....	17
6.3 AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI.....	18
6.4 A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	19
7. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE) .....	21
7.1 ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDEJE .....	21
7.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA .....	21
7.3 A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK NEM-TELJESÍTÉSE .....	22
8. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE .....	22
8.1 SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK MEGHATÁROZÁSA .....	22
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK .....	22
9.1 AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, AZ ELŐFIZETŐ JOGVISZONY TARTAMA, LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK .....	22
9.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	23
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI, FELTÉTELEI .....	23
10.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS AZ ELŐFIZETŐ KEZDEMÉNYEZÉSÉRE .....	23
10.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA .....	26
10.3 AZ ÁSZF SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA .....	26
10.4 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI MÓDOSÍTÁS KÖZÖS SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	27
11. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI .....	27
11.1 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE.....	27
11.2 DÍJFIZETÉS SZÜNETELTETÉS IDEJÉRE.....	28
11.3 VIS MAIOR .....	28
12. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	29
12.1 A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA .....	29
12.2 A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI JELLEMZŐINEK CSÖKKENTÉSE.....	29
13. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	30
13.1 A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	30

13.2	A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE .....	30
13.3	A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE RENDKÍVÜLI FELMONDÁSSAL .....	30
13.4	A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE RENDKÍVÜLI FELMONDÁSSAL.....	31
13.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK TARTÓS LEHETETLENÜLÉSE ESETÉN .....	31
13.6	ELJÁRÁS RENDKÍVÜLI FELMONDÁS ESETÉN.....	31
13.7	KÖZÖS SZABÁLYOK FELMONDÁS ESETÉN .....	31
14.	<b>A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....</b>	<b>32</b>
14.1	HIBABEJELENTÉS.....	32
14.2	HIBABEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE.....	32
14.3	A HIBA BEHATÁROLÁSA .....	33
14.4	A MINŐSÉGI PANASZ HIBAEELHÁRÍTÁSI IDEJE .....	33
14.5	SZÁMLAREKLAMÁCIÓ .....	33
14.6	ADATOK MEGŐRZÉSE, TÁROLÁSA .....	34
15.	<b>ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE ....</b>	<b>34</b>
15.1	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	34
15.2	ELJÁRÁS A BEJELENTÉS, DÍJREKLAMÁCIÓ ELUTASÍTÁSA ESETÉN .....	35
15.3	DÍJREKLAMÁCIÓRA VONATKOZÓ EGYEDI SZABÁLYOK.....	35
15.4	ELTÉRŐ SZABÁLYOK EGYÉNI ELŐFIZETŐ DÍJREKLAMÁCIÓJA, PANASZA ESETÉN.....	35
16.	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....</b>	<b>36</b>
16.1	SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	36
16.2	KÉSEDELMI KÖTBÉR .....	36
16.3	MINŐSÉGI KÖTBÉR .....	36
16.4	KÖTBÉR HIBAEELHÁRÍTÁS ÁTMENETI, TARTÓS LEHETETLENÜLÉSE ESETÉN .....	37
16.5	A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK TARTÓS LEHETETLENÜLÉSE .....	37
16.6	HIBÁS TELJESÍTÉSSEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSE.....	38
16.7	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS BŐL EREDŐ JOGVITÁK RENDEZÉSE .....	38
16.8	AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK ELÉVÜLÉSE .....	38
16.9	KORLÁTOZOTT FELELŐSSÉG.....	38
17.	<b>AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....</b>	<b>38</b>
17.1	ALAPVETŐ KÖVETELMÉNYEK.....	38
17.2	ÜZEMBE HELYEZÉS ÉS CSATLAKOZTATÁSI JOG .....	39
17.3	SAJÁT ESZKÖZÖK KARBANTARTÁSA.....	39
17.4	HIBAEELHÁRÍTÁS ÉS KARBANTARTÁS LEHETŐVÉ TÉTELE .....	39
17.5	TÁPELLÁTÁS BIZTOSÍTÁSA .....	39
17.6	ELLENŐRZÉS, KARBANTARTÁS.....	40
17.7	MENTESÜLÉS A FELELŐSSÉG ALÓL.....	40
17.8	VÉGBERENDEZÉS OKOZTA KÁRÉRT VALÓ FELELŐSSÉG .....	40
17.9	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KIHELYEZETT TECHNIKAI BERENDEZÉSEK MEGŐVÁSA .....	41
17.10	A VÉGBERENDEZÉS TULAJDONJOGA .....	41
18.	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>41</b>
18.1	ADATSZOLGÁLTATÁS.....	41
18.2	ADATSZOLGÁLTATÁS ELMULASZTÁSA .....	41
18.3	ADATOK NYILVÁNTARTÁSA ÉS KEZELÉSE .....	41
18.4	ADATVÉDELLEM, TITOKTARTÁS.....	41
18.5	ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT .....	42
19.	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, A DÍJAZÁS RENDSZERE .....</b>	<b>42</b>
19.1	FOGALMAK.....	42
19.2	A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI.....	43
19.3	A DÍJAK MÉRTÉKE .....	43

---

19.4	DÍJAK SZÁMÍTÁSA .....	43
19.5	SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE .....	43
19.6	DÍJAK MEGFIZETÉSE .....	44
19.7	DÍJAK MÓDOSÍTÁSA.....	44
19.8	DÍJCSOMAGOK KÉPZÉSE, KEDVEZMÉNYEK RENDSZERE .....	44
20.	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK.....</b>	<b>45</b>
20.1	A SZÁMHORDOZÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	45
20.2	A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁS .....	45
21.	<b>A FELÜGYELETI SZERVEK CÍME, TELEFONSZÁMA .....</b>	<b>48</b>
21.1	NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG .....	<b>HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.</b>
21.2	HÍRKÖZLÉSI FOGYASZTÓI JOGOK KÉPVISELŐJE .....	<b>HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.</b>
22.	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>52</b>

**1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

A Szolgáltató neve: VidékHáló Telekommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság  
 Rövidített neve: VidékHáló Kft.  
 Cégjegyzékszám: Cg.03-09-122912  
 Székhelyének címe: 6000 Kecskemét, Szolnoki út 33Kisfaludy u. 6-8.  
 Telephelye/-inek címe: 6000 Kecskemét, Szolnoki út 33.  
 Telefonszám: 76-999-605; 76-999-602  
 Telefaxszám: 76-504-365

**2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE**

Ügyfélszolgálat címe, e-mail címe: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 22

Nyitva tartási ideje:

Hétfő 8:30 18:00

Kedd 8:30 16:00

Szerda 8:30 16:00

Csütörtök 8:30 16:00

Péntek 8:30 15:00

Telefonszáma, telefaxszáma: 76-999-600; 76-504-365; 1276 E-mail: info@videkhalo.hu

web: www.videkhalo.hu

További ügyfélkapcsolati pontok elérhetőségei és nyitva tartásuk:

Szentes, Tóth József u. 13.

Nyitva tartás: H-SZ:8-12, 13-16-ig, Cs:8-12,13-16:30-ig, P:8-12,12.30-15-ig

Telefon: 63/850-000

Mindszent, Köztársaság tér 16

Nyitva tartás: H-Cs: 8-12, 13-16-ig P: 8-14-ig Telefon: 62/850-000

Csongrád, Erkel Ferenc utca 2.

Nyitva tartás: H-SZ:8-12,13-16-ig, Cs:8-12,13-17-ig, P:8-12,12.30 - 15-ig

Telefon: 63/850-100

Kunszentmárton, Móricz Zsigmond utca 2.

Nyitva tartás: H-Cs:8-12ig, 13-16ig. Telefon:56/850-000

Jánoshalma, Béke tér 16.

Nyitva tartás: H,P: 8-12ig, Sz: 13-16-ig Telefon 77/850-333

Bácsalmás, Szent János u. 21.

Nyitva tartás: H-P: 8-17ig Telefon: 79/342-677

Solt, Kossuth L u.1

Nyitva tartás: Sz: 9-12, 13--16-ig

Szabadszállás, Kossuth u. 8.

Nyitva tartás: H-P:8-12, 13-17-ig Telefon: 76/558-030, 76/850-850

Dunavecse, Fő u.105/b

Nyitva tartás: H-P:8-12, 13-17-ig Telefon: 78/438-274

Kunszentmiklós, Csillag u. 2/e

Nyitva tartás: H-P : 8-12, 13-17-ig

Ják, Szabadság tér 2.

Nyitva tartás: K:8-12, Sz: 12-16-ig Telefon. 94/850-000

Mezőtúr, Szabadság tér 16.

Nyitva tartás: H-P: 8-12, 13-17-ig Telefon: 56/850-850

Balatonboglár, Szabadság u. 4. (Visionet Kft.)

Nyitva tartás : H: 8-16h; K: 8-20h; Sz: 9-13h; Cs, P: 8-16h-ig Telefon: 85/550-166

Balatonföldvár, Kőröshegyi út 1.

Nyitva tartás: Sz-Cs:8-12, 12.30-16.-ig, Telefon: 84/850-850

Som, Ady Endre utca 35/A

Nyitva tartás: Hónap második és harmadik hetében hétfőnként: 8.30-15.30-ig

2.1. Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

2.2. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):

Terület megjelölése: 35; 54; 23; 1; 53; 52; 36; 37; 96; 82; 59; 48; 76; 83; 45; 85; 44; 49; 46; 69; 93; 42;

75; 72; 84; 99; 22; 74; 26; 47; 73; 56; 94; 87; 34; 92; 25; 33; 28; 57; 62; 63; 24; 27;

88; 66; 68; 89; 32; 95; 79; 78; 77; 29 körzetszámú földrajzi számozási terület Nyitvatartási idő:

Telefonos bejelentés: 08—21 óráig,

Üzenetrögzítő bejelentés: 21-08 óráig

Bejelentés e-mailben: 0-24 óráig

Telefonszáma:

76-999-606, 1276

E-mail címe:

hibajegy@videkhalo.hu

2.3. A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.videkhalo.hu](http://www.videkhalo.hu)

### 3. DEFINÍCIÓK

Az alábbi kifejezések és rövidítések a jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a következő jelentéssel bírnak:

**ÁSZF:** Jelen Általános Szerződési Feltételek.

**Igénylő:** Az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli jogalany, aki, vagy amely a Szolgáltatás igénybevétele céljából Előfizetői Szerződés kötését kezdeményezi a Szolgáltatónál az ÁSZF 5. pontjában foglaltak szerint.

**Előfizető:** Az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli jogalany, akivel, vagy amellyel a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételére a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint Előfizetői Szerződést köt.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

**Egyéni Előfizető:** Az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

**Üzleti/Intézményi Előfizető:** Az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó magánszemély Előfizető, aki az Előfizető Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a Szolgáltatást.

**Tényleges Használó:** Az a személy, aki, függetlenül az Előfizető személyétől a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.

**Költségviselő:** A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett a jelen ÁSZF alapján

	vállaló harmadik személy.
<b>Szolgáltató:</b>	Az ÁSZF 1. pontjában meghatározott jogalany, amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 4. pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására.
<b>Szolgáltatás:</b>	A Szolgáltató által nyújtott, a 4. pontban meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.
<b>Előfizetői Szerződés:</b>	A Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.
<b>Egyedi Előfizetői Szerződés:</b>	Az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött, a Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételektől való esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.
<b>Előfizetői Hozzáférs:</b>	Egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.
<b>Előfizetői Hozzáférsi Pont:</b>	Az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.
<b>Végberendezés:</b>	Az a termék vagy egy termék azon alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a Szolgáltatás igénybevétele céljából.
<b>Hálózati Berendezés:</b>	A Szolgáltató birtokában lévő, Végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés.
<b>Ptk.:</b>	A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény.
<b>Eht.:</b>	Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.

#### 4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

##### 4.1 Előfizetői szolgáltatások

*64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás*

*64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás*

*15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás*

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „Helyhez kötött telefon szolgáltatás”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások is.

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet az Előfizetői Hozzáférsi Ponthoz (a hálózaton biztosított interfészhez) csatlakoztatott telefon Végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi, helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon hívások kezdeményezésére, illetve hívások fogadására.

##### 4.2 Alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott Végberendezésről.

Hálózaton belüli hívás: A szolgáltató hálózatán belül kezdeményezett és végződött hívások, függetlenül attól, hogy ezen hívások azonos vagy eltérő földrajzi számozási körzethez tartoznak.

Helyi hívás az azonos településen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

Helyközi I. hívás az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

Helyközi II. hívás a budapesti helyhez kötött telefon állomások és Budapest vonzaskörzetébe - de más földrajzi számozási területhez – tartozó egyes településeken lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

Távolsági hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások, valamint a hálózaton belüli hívások kivételével.

Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefon állomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét.

Az Előfizető helyhez kötött telefon állomása telefonszámmal rendelkezik, és a nemzetközi és belföldi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefon állomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A Szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő Végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A Szolgáltató minden Előfizetőjének évente egyszer felajánlja átvételre az egyetemes távközlési szolgáltató által kiadott ingyenes előfizetői névjegyzéket. A névjegyzéket a Szolgáltató nyomtatott (telefonkönyv) formában, az előfizetői végpont szerinti megyei telefonkönyv, budapesti végpont esetén a budapesti telefonkönyv felajánlásával biztosítja.

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

#### **4.3 Kiegészítő szolgáltatások**

A kiegészítő szolgáltatások az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőnek.



A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei:

A kiegészítő szolgáltatások határozott időre vagy visszavonásig kérhetőek.

A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak amelyeket az Előfizető aktiválással és deaktiválással tud be-, illetve kikapcsolni. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefon-készülék szükséges.

Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja:

A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján vehetők igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket.

A kiegészítő szolgáltatások telefonon is megrendelhetőek. Az ügyintéző a megrendelés során tájékoztatja a megrendelőt az eltérő szerződési feltételekről. A telefonon történt megrendelés után az Előfizető köteles megrendelési szándékát írásban, faxon vagy postai levél útján megerősíteni.

4.3.1 *Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások:*(a) **Hívószámkijelzés**

A hívószámkielzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívószámkielzés szolgáltatás díjmentesen igénybe vehető a kijelzésre alkalmas végberendezés segítségével, amely tudja fogadni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egyidőben 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.

Alkőzpontok esetén a szolgáltatás az alkőzpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alkőzpont és a kijelző berendezés képességeitől függ.

Ha a hívó fél másik szolgáltató telefon szolgáltatásának előfizetője, vagy külföldi telefon állomás, a telefonszáma az Előfizető számára nem minden esetben jelenik meg, mivel más telefon szolgáltatók előfizetői nem minden esetben rendelkeznek az azonosítás letiltásának lehetőségével, illetve a külföldi partnerek nem minden esetben továbbítják a hívószámot.

Az igénybevétel feltételei:

A Szolgáltató a hívószámkielzés szolgáltatást, ha azt az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg, egyébként pedig a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja. A szolgáltatás díjmentes és csatlakozásonként rendelhető meg.

(b) **Hívószámkielzés letiltása**

A hívószámkielzés letiltása szolgáltatás az Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltás két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások)

hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az Előfizetőnek Szolgáltató lehetőséget biztosít arra is, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg.

További lehetőség, hogy a hívott Előfizető megtagadhatja azon hívások fogadását, melyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

(c) ***Állandó letiltás***

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. Emellett Szolgáltató lehetővé teszi, hogy Előfizető a tiltás ellenére lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken.

A szolgáltató az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja hívott előfizetője számára, hogy annak kérésére az előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása).

(d) ***Tartós híváskorlátozás***

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy előre meghatározott irányú kimenő hívást kezdeményezzenek az Előfizető vonaláról.

A tartós híváskorlátozás típusai:

- nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
- emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) számok hívásának tiltása,
- segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása.

A Szolgáltató a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a telefon állomásról. Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A b, c, d pontban felsorolt korlátozások az előfizető a készülék használatával is elvégezheti, amennyiben a készülék erre műszakilag alkalmas.

Az igénybevétel feltételei:

A Szolgáltató a tartós híváskorlátozás bármelyik típusát, ha az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg elérhetővé teszi, egyébként pedig a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

(e) **Hívásátirányítás**(i) *Hívásátirányítás feltétel nélkül*

Az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefon állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefon állomásra kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg. A szolgáltatás forgalmi díjköteles.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefon állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

(ii) *Hívásátirányítás foglaltság esetén*

Az Előfizető, aki a telefon állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefon állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott telefon állomásra, melyek az Előfizető telefon állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető telefon állomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

(iii) *Hívásátirányítás „nem felel” esetén*

Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefon állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott telefon állomásra, melyek csengetik az Előfizető telefon állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt.

A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefon állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

**5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI**

**5.1 Az Előfizető Szerződés megkötésére irányuló eljárás**

5.1.1 *Igénybejelentés*

Az igénybejelentéseket az Igénylő személyesen, postai úton, elektronikus levélként (online, webes megrendelőn), vagy telefax útján juttathatja el a Szolgáltató ügyfélszolgálatához.

Az Igénylő az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amely tulajdonában áll, vagy amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségének - ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni. A Szolgáltató ennek okirattal történő igazolását kérheti.

A jelen pont szerinti igénybejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az igénybejelentés elbírálásához szükséges minimális adatok:

- (a) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- (b) természetes személy esetében az Előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- (c) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany esetében az Igénylő nyilvántartásba vételi száma és bankszámlaszáma;
- (d) az aláírásra jogosult megjelölése;
- (e) az Igénylővel történő kapcsolattartásra szolgáló telefonszám;
- (f) az Előfizetői Hozzáférési Pont(ok) létesítési helyének megjelölése;
- (g) a számhordozhatóságra vonatkozó igény esetén az érintett telefonszám;
- (h) az igénybejelentés helye és időpontja.

A Szolgáltató jogosult a fenti adatok valóságát igazoló iratok (pl. cégkivonat, aláírási címpéldány) benyújtását kérni az Igénylőtől.

Amennyiben az igénybejelentés az igénybejelentés elbírálásához feltétlenül szükséges fent felsorolt adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igénylőt 15 napos határidő kitűzésével írásban felszólítja az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ha az Igénylő a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki az igénybejelentést, a Szolgáltató az igénybejelentést jogosult törölni nyilvántartásából.

5.1.2 *Ajánlattétel és az Előfizetői Szerződés létrejötte*

A Szolgáltató az igénybejelentés elbírálásához szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés rögzítésétől számított 15 napon belül köteles az Igénylőt az igénybejelentés elfogadásáról vagy elutasításáról írásban értesíteni. Az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- (a) az igénybejelentés elfogadása esetén annak megjelölését, hogy a Szolgáltató az Igénylővel Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére mely időpontban (év, hó, nap) vállal kötelezettséget, vagy
- (b) az igénybejelentés elutasítása esetén, az elutasítás okáról (pl. a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, mivel nem „egyetemes szolgáltató”).

A b) pont alatti esetben a Szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

Amennyiben a Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát az értesítéssel együtt írásban postai levél formájában megküldi az Előfizetőnek. A szerződés az ajánlatnak az Előfizető által történő elfogadásáról szóló nyilatkozat (a szerződés Előfizető által is aláírt példánya) Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése időpontjában jön létre. A szerződés létrejöttének időpontjáról a Szolgáltató értesíti az előfizetőt.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt haladéktalanul értesíteni köteles, az igényt pedig nyilván kell tartania. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a Szolgáltatás nyújtás akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 15 napon belül értesíteni kell, aki nyilatkozik arról, hogy a Szolgáltatásra továbbra is igényt tart-e.

#### 5.1.3 *Az Előfizetői Szerződések megkötése során irányadó egyéb szabályok*

A Felek az Előfizetői Szerződések megkötése során jelen ÁSZF-től az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek, Egyéni Előfizető esetén azonban kizárólag az Előfizető javára.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő Végberendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy Üzleti/Intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni, kivéve ha az Előfizető adataiból egyértelműen kiderül, hogy a Szolgáltatást gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe (például az Előfizetői Szerződést egyéni vállalkozóként köti meg). A Ptk. 685. § c) pontja szerinti gazdálkodó szervezetek minden esetben Üzleti/Intézményi Előfizetőnek minősülnek. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az ÁSZF-et, illetve az ÁSZF kivonatát a 21. pontban foglaltak szerint, ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi, illetve az ÁSZF egy példányát – az Előfizető kérésére – átadja.

## 5.2 Változás az Igénylőadataiban

Az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltatónak – a változás bekövetkezésétől számított – 15 napon belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti bejelentésnek az Igénylő határidőben nem tesz eleget, az ebből eredő valamennyi jogkövetkezmény kizárólag Őt terheli.

## 5.3 A Szolgáltatások igénybevételének módjai és feltételei

### 5.3.1 A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

Jelen ÁSZF a 4. pontjában felsorolt valamennyi Szolgáltatás igénybevételére általában irányadó, annak speciális feltételeit azonban egy adott Szolgáltatás tekintetében az Egyedi Előfizetői Szerződés is meghatározhatja.

A Szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefon szolgáltatásoknak időbeli korlátja nincsen, de azok az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások nem elérhetők.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kábelmodemet és telefon adaptert a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére. A kábelmodem és a telefon adapter átadásakor a Szolgáltató jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott összegű óvadékot kérhet. Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni, ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is – illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül – ide nem értve a rendeltetésszerű használattal járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.

Amennyiben a Szolgáltató óvadékot nem kér az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára ingyenesen rendelkezésre bocsátott, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket köteles a szerződés megszűntét követően azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért teljes kár megtérítésére. Az Előfizető – ingatlanon belül – elosztón keresztül jogosult saját felelősségére második telefonkészüléket csatlakoztatni az Előfizetői Hozzáférési Pontra.

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magában foglalja az ingatlanon belüli maximum 15 méter kábelt, a kábel modemet és/vagy a multimédia (telefon) adaptert. Az előfizetői Végberendezés RJ 11 csatlakozóval kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Minden ettől eltérő fajtájú bekötést, pl. az Előfizető által igényelt telefonvonalnak telefonalközpontra való rákötését, illetőleg helyi hálózat aktiválását a Szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az Előfizető felelősségére, az Előfizető kockázatvállalásával végzi el.

A Szolgáltató által nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele alatt közvetítő szolgáltató nem választható.

### 5.3.2 *A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátai)*

A Szolgáltatás területi kiterjedése a más Szolgáltatóval létrejött hálózati szerződésben rögzített lehetőségek függvényében alakul. A Szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az Igényelőket és az Előfizetőket.

A mindig aktuális szolgáltatási területet jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

## 6. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

### 6.1 Az Előfizetőjogai

#### 6.1.1 *Előfizetői névjegyzék*

A Szolgáltató köteles évente legalább egy alkalommal valamennyi olyan Előfizetőről névjegyzéket készíteni, akik a névjegyzékben való szerepeltetésükhöz hozzájárultak, és köteles e névjegyzéket átvételre felajánlani az Előfizetőnek a 4.2. pontban foglaltak szerint. Az előfizetői névjegyzék minimálisan tartalmazza:

- (a) azoknak az Előfizetőknak a nevét, lakcímét (székhelyét), előfizetői hívószámát, akik az adataik telefonkönyvben való közzétételéhez hozzájárultak illetve igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó Végberendezés felhasználási módját (telefon/fax);
- (b) Egyéni Előfizető külön igénye esetén neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig;
- (c) természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az előfizetői névjegyzékben való feltüntetéshez hozzájáruló Előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát.

#### 6.1.2 *Adatvédelem*

A Szolgáltató az Előfizetők alapadatait (név, cím, hívószám) és igény esetén foglalkozásukat a tudakozó és az előfizetői névjegyzék adatállományában az Előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek valamint hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről a 3. sz. mellékletként csatolt adatvédelmi tájékoztató rendelkezik. Az Előfizetők adataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

- hozzájárulásukat adhatják, hogy a telefonkönyvben nyomtatásban megjelent adataik címlista részeként kereskedelmi vagy reklám célra felhasználhatók legyenek;
- kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben nyomtatásban közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését is jelenti;
- kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást;
- kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (titkos hívószám).

Az Előfizető kérésére adatai rendelkezésének megfelelően, a névjegyzékben több helyen is megjelenhetnek, illetve hozzájárulásával a Tényleges Használó illetve más használók adatai is szerepelhetnek a telefonkönyvben, és/vagy a tudakozóban díjazás ellenében, melynek mértékét a Díjszabás tartalmazza.

Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az Előfizetői Szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg Üzleti / Intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult. Üzleti / Intézményi Előfizetőnek legalább egy hívószámát meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a

tudakozó tájékoztatást adhasson.

A Szolgáltató a nyomozó hatóságot a "halaszthatatlan intézkedés" jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresésre is köteles tájékoztatni az általa kezelt, az adott ügygel összefüggő elektronikus hírközlési adatokról.

A Szolgáltató a számlázáshoz szükséges előfizetői adatokat csak annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos (díjszámítási, elszámolási) előfizetői igény jogszabályok szerint érvényesíthető.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell ügyfélszolgálaton közzétett tájékoztatóban:

- (a) a szolgáltató által kezelhető személyes adatok körét;
- (b) a személyes adatok tárolásának időtartamát és módját;
- (c) a személyes adatok továbbításának eseteit;
- (d) a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy törvény által előírt adatkezelés;
- (e) a személyes adatok megsértésének az észlelése esetén teendő lépéseket
- (f) a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény felmerülésekor az előfizetők értesítésének módját, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedéseket, és a tájékoztatási kötelezettséget azok várható költségeiről.
- (g) helymeghatározási adatok szükségessége esetén, az adatfeldolgozás célját, időtartamát, továbbá azt, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani. A helymeghatározási adatok feldolgozhatóságának mértékét és időtartamát.
- (h) a szolgáltatás biztonságába az adatkezelés biztonsága is beleértendő
- (i) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
- (j) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

#### 6.1.3 *Használat átengedése*

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nem rendszeresen és tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak átengedheti. Bármilyen módon engedi is át a használatot, a Szerződésben foglaltak betartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felel azon személyek magatartásáért is, akik Tényleges Használóként a Szolgáltatást igénybe veszik.

#### 6.1.4 *Költségviselő jelölésének joga*

Az Előfizető jogosult megjelölni azt a harmadik személyt, aki a Szolgáltatás díjainak megfizetését helyette vállalja („Költségviselő”). Ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki. A Költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a Költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet.



A Költségviselő az Előfizetői Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.

Amennyiben a Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

## 6.2 A Szolgáltató jogai

### 6.2.1 *Közös adatállomány létrehozása*

A Szolgáltató valamint a többi elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

Az Előfizető adatai az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötésre irányuló kötelezettség megtagadhatósága esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- (a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- (b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- (c) az Igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti célra;
- bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete;
- az a személy, amely/aki az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyféltájékoztatást végzi

- számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek, a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, az ügyész, valamint a bíróság és a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtó.
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

#### 6.2.2 *Forgalom megfigyelése*

Forgalom-megfigyelést a Szolgáltató csak forgalmi, illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet, de a hívást nem hallgathatja ki, és nem rögzítheti. A hívás adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag tervezési és méretezési célokra hasznosítja.

A Szolgáltató a közönségkapcsolati munkahelyeire irányuló hívások tartalmát – az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések megtartásával – esetenként, a Szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében, megismerheti és rögzítheti.

Az elektronikus hírközlő hálózaton, vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlő rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

#### 6.2.3 *A Szolgáltatás visszautasítása*

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Az alkalmazott berendezések megfelelőségi tanúsítványainak meglétéén túlmenően az elektronikus hírközlési Végberendezés műszaki állapotának (karbantartottságának) is az előírt színvonalúnak kell lennie.

A Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, ha a kívánt Szolgáltatás bizonyíthatóan megsérti vagy meg fogja sérteni az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra előírt jogszabályokat, arra kiadott engedélyeket.

### 6.3 **Az Előfizetőkötelezettségei**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a Szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is.

Az információvédelemért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

#### 6.3.1 *A használat átengedése*

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyon biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés).

Rendkívüli állapot és szükségállapot esetén honvédelmi érdekből a telefon, és egyéb hírközlési berendezés használatra való átengedése a Honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján kerülhet sor.

Egyéb esetekben az Előfizetői Hozzáférési Pont használatának tartós átengedéséhez a Szolgáltató

hozzájárulása szükséges.

6.3.2 *A Szolgáltatás támogatása - hívhatóság biztosítása*

Az Előfizető köteles az Előfizetői Hozzáférési Pont védelméről gondoskodni, és Végberendezését hívás fogadására alkalmas állapotban tartani.

6.3.3 *A hibaelhárítás és a Szolgáltatáshoz használt berendezés ellenőrzésének lehetővé tétele*

Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele.

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

Az ingatlan tulajdonosa kérheti a Szolgáltató képviselőjét a személyének azonosítására és feladatának igazolását szolgáló okmányok felmutatására.

6.3.4 *Díjfizetés*

Az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a jelen ÁSZF 19. pontjában meghatározott díjazási elveknek megfelelően. A díjak megfizetésének kötelezettségét a Költségviselő kezesként magára vállalhatja.

Az Előfizető díjfizetési kötelezettségét:

- banki átutalással,
- banki vagy postai csekkbefizetéssel,
- ügyfélszolgálaton készpénz-befizetéssel
- díjbeszedéssel megbízott jogi, vagy természetes személy bevonásával

a Szolgáltató által postán, vagy elektronikus úton (Előfizető választása szerint) kiküldött fizetési értesítő (csekk, számla, fizetési felszólítás, terhelési megbízás) alapján teljesítheti. Szolgáltató jogosult az általa az Előfizetőnek nyújtott valamennyi szolgáltatásért (különböző jogviszonyokból származó) járó díjat egy számlában kibocsátani.

## 6.4 **A Szolgáltató kötelezettségei**

6.4.1 *Hibakezelés, üzemeltetés, felügyelet, karbantartás, hibaelhárítás*

A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja a jelen ÁSZF 14. pontjában foglaltak szerint.

6.4.2 *Tájékoztatás*

A Szolgáltató köteles az Előfizetők, felhasználók és igénybevevők részére az igényléssel, beszereléssel, szolgáltatással, számlázással, előfizetői névjegyzékkel és más ilyen jellegű kérdésekkel kapcsolatos információs igényeinek kielégítésére és panaszainak intézésére értékesítési képviselőt létrehozni és működtetni. Az értékesítési képviselők címét és nyitvatartási rendjét az ÁSZF 2. pont tartalmazza.

Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató - az Előfizető számára közvetlenül, írásban levél vagy fax útján történő illetve elektronikus levél útján történő értesítésével, tájékoztatásával tehet eleget.

Amennyiben azonban az Előfizetőt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondásáról azért nem tudja értesíteni, mert a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető értesítéshez szükséges adatokkal, a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés

felmondásáról országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg az értesítést a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

#### 6.4.3 *Adatkezelés*

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat az ide vonatkozó jogszabály rendelkezéseknek valamint a 3. sz. mellékletként csatolt Adatkezelési Szabályzatnak megfelelően titkosan kezeli, azokat csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, harmadik személy tudomására nem hozza, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

A Szolgáltató az általa, vagy hálózatnak igénybevételével továbbított közlést és adatot kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató vállalja, hogy megtesz minden tőle elvárható szükséges műszaki és szervezeti intézkedést annak érdekében, hogy az elektronikus hírközlési tevékenysége során megszerzett titkot az általa működtetett elektronikus hírközlő hálózat műszaki lehetőségei szerint megőrizze.

#### 6.4.4 *Azonosítókijelzés és hívásátirányítás*

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető írásbeli kérelme alapján

- (a) a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (b) a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői Hozzáférési Pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (c) a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
- (e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

Az a) és b) pontokban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM-rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a "112" egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató a nyomozó hatóságokkal történő közreműködés keretében jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés vagy zsarolás alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott Előfizetője számára, hogy annak kérésére az Előfizető

hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása).

Hordozott számról, illetve hordozott számra történő hívás esetén a hívó azonosító kijelzés, illetve a kapcsolt azonosító kijelzés nem utalhat a hordozottság tényére.

A Szolgáltató az azonosítókijelzéssel kapcsolatban fentiekben meghatározottakat nemzetközi hívások esetén is biztosítja azon Előfizetők számára, amelyek Előfizetői Hozzáférési Pontja analóg központokhoz kapcsolódik feltéve, hogy ez műszakilag és gazdaságilag megvalósítható.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizetők számára, hogy amennyiben a készülékükre érkező hívásokat kérésükre, a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhetnek, hogy a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását, amennyiben az műszakilag megoldható.

A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető a fentieket egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas.

## 7. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)

### 7.1 Új hozzáférés létesítési ideje

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, áthelyezés más előfizetőhöz, az előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

***Az új hozzáférés létesítésének határideje 15 nap, a megrendelések 80%-ában teljesítendő határideje 10 naptári nap.***

Nem minősül késedelmes teljesítésnek

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a Felek az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére 15 napnál későbbi időpontban állapotodnak meg;
- a visszavont megrendelés, ha az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ;
- számhordozás esetén az új Előfizetői Hozzáférési Pont (fizikai) létesítése nélküli bekapcsolás; illetőleg
- ha az Előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

### 7.2 A Szolgáltatás rendelkezésre állása

Az Előfizető a Szolgáltatást a hozzáférés díjának (előfizetési díj) ellenében ***legalább 95 %-os átlagos éves rendelkezésre állással*** veheti igénybe.

Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek a fentiekől eltérő rendelkezésre állásban is megállapodhatnak.

A rendelkezésre állással a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői Hozzáférési Pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ában biztosítja a telefon szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a Szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál *nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés az alábbi okok valamelyike miatt történt:*

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok;
- a 230 V-os hálózati feszültség kimaradása;
- vis maior;
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás);
- az Előfizető kérése alapján történő szünetelés;
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés;
- az Előfizető szerződésszegése miatti Szolgáltatás korlátozás.

### **7.3 A Szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesí tése**

Egy adott Szolgáltatás esetében a Szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

Az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetén az Előfizetőt az ÁSZF-ben meghatározott minőségi kötbér illeti meg. Az Előfizető számára - azonnali hatályú - szerződés felmondásra ad okot, ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból az adott Szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás az 7.2 pontban megadott értéket nem éri el.

## **8. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

### **8.1 Szolgáltatás minőségének meghatározása**

A Szolgáltatás minőségére vonatkozó mutatókat jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

### **9.1 Az Előfizető jogviszony létrejötte, az Előfizetőjogviszony tartama, legrövidebb szerződési időszak**

A Szolgáltató és az Előfizető (Igénylő) között az Előfizetői Szerződés írásban jöhet létre az ÁSZF. 5.1 pontjában foglaltaknak megfelelően, hacsak az ÁSZF eltérően nem rendelkezik.

Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jöhet létre, a határozott időtartamú Szerződés, hacsak a Felek másként nem állapodnak meg, minimum három hónapra köthető.

Abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződés határozott időre jön létre, a határozott idő elteltével azonban az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az Előfizetői Szerződés határozatlan idejűvé alakul, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően rendelkezik.

## 9.2 Az Előfizető Szerződés megkötéséhez szükséges előfizető adatok listája

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- Egyéni Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma;
- Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.

A fentiekén kívül az Előfizetői Szerződés mindkét előfizetői kategóriában tartalmazza:

- az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét (a teljesítés helyét);
- az előfizetési, forgalmi díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételeket;
- megrendelt Szolgáltatásokat;
- az előfizetési, azonosítási szám(ok)at;
- a csatlakoztatott Végberendezés darabszámát, tulajdonjogát;
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozatot;
- az ügyfélkapcsolati hely megnevezését;
- az Általános Szerződési Feltételektől való eltéréseket.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Ha az Egyéni Előfizető még nem nagykorú vagy cselekvőképességet érintő gondnokság alatt áll az Előfizetői Szerződésnek a törvényes képviselő a)-b) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

## 10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI, FELTÉTELEI

### 10.1 Az Előfizető Szerződés az Előfizetőkezdemenyezésére

Az Előfizetői Szerződés az Előfizető kezdeményezésére a következő esetekben módosítható.

#### 10.1.1 Átírás

Átírással módosul az Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető személye az Előfizetői Hozzáférési Pont megváltozása nélkül módosul. Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csak névváltozás történik.

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről, öröklés, jogutódlással való megszűnés esetét kivéve, valamennyi érintett félnek írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen személyesen kell nyilatkoznia. Az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az Átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

- (a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó kérelme;
- (b) Egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevel, adóigazolvány);
- (c) Üzleti/Intézményi Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat, stb.) és aláírási címpéldány.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti melléletekkel való ellátottság) kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

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

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. A kötbér összegét a Szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. Az átírás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### 10.1.2 *Áthelyezés*

Áthelyezéssel módosul az Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont helyének megváltoztatását kéri.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése kérhető a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül, az Előfizetővel egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt Szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezte, és az igényelt új Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Az Áthelyezési kérelem teljesítéséhez szükséges az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve az áthelyezendő és a létesítendő Előfizetői Hozzáférési Pont címét.



Az áthelyezési kérelem teljesítésének határideje, feltéve, hogy az áthelyezés teljesítéséhez szükséges adatokat az Előfizető a Szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, az áthelyezés iránti kérelem betérjesztésétől számított 30 nap, feltéve, hogy az áthelyezési kérelem műszakilag megvalósítható.

Ha a Szolgáltató az áthelyezésre vállalt határidőt nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezési díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

Az áthelyezés díját a Szolgáltató a műszaki megvalósítás függvényében egyedileg határozza meg.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével. Ha ilyen esetben az Előfizető áthelyezési kérelmét fenntartja, az eredeti Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésre kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az Előfizetői Szerződés az Előfizető részére megküldött, a kiépítés hiányáról szóló előzetes írásbeli értesítéssel megszűnik.

#### 10.1.3 *Szerződésmódosítás előfizetői kategóriaváltás esetén (Egyéni, Üzleti/Intézményi Előfizető)*

Az Előfizető az általa megjelölt Előfizetői kategóriát (Egyéni, Üzleti/Intézményi Előfizető) a jövőre nézve megváltoztathatja azzal, (i) hogy a módosítás a következő hónap első napján válik hatályossá, (ii) feltéve, hogy kérelmét az Előfizető a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 15 nappal, az adott előfizetői kategóriára irányadó adatok, iratok csatolásával egyidejűleg benyújtotta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a 15 napos bejelentési időközt lerövidítheti, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

#### 10.1.4 *Szerződésmódosítás a fizetési mód változása esetén*

Az Előfizető az általa választott fizetési módot a jövőre nézve megváltoztathatja azzal, (i) hogy a módosítás a hónap első napján válik hatályossá, (ii) feltéve, hogy kérelmét az Előfizető a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 45 nappal benyújtotta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a 45 napos bejelentési időközt lerövidítheti, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank nevét és az Előfizető bankszámlaszámát a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. beszedési megbízás bank általi elutasítása vagy a hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – jogosult visszatérni a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, és emiatt díjhátralék keletkezik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető bankszámláját az első terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegével is megterhelni.

#### 10.1.5 *Változás az Előfizető adataiban*

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata megváltozik, köteles azt a változást követő 15 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változást megelőző 45 napon) belül a Szolgáltató

ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

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

#### 10.1.6 *Előfizetői szolgáltatások módosítása*

Az Előfizető az igénybe venni kívánt Szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait. Egy adott szolgáltatáscsomagra kötött határozott idejű hűségnyilatkozat esetén a határozott időtartam lejárta előtt a szolgáltatáscsomag csak a Szolgáltató írásbeli egyetértése esetén változtatható.

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

#### 10.1.7 *Az Előfizetői Szerződés módosításáért fizetendő díjak*

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosításakor az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

### **10.2 Az Előfizető Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- (a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- (b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- (c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás feltétele, hogy – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását.

Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

### **10.3 Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása**

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles azonban – levélben, elektronikus levélben, egyéb elektronikus hírközlési úton, vagy országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján – az ÁSZF módosításáról 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően az Előfizetőt értesíteni, ezzel egyidejűleg a módosítást és a módosításokkal egységes szerkezetű ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán ingyenesen elérhetővé tenni, valamint a hatóságnak megküldeni.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- (a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- (b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;

- (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- (e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- (f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- (g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

#### **10.4 A Szolgáltató általi módosítás közös szabályai, a Szolgáltató egyoldalú módosítása esetén az előfizető megillető jogok**

Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles az e pontban foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A 10.3(e) pontban meghatározott díjak Előfizető általi elfogadásának minősül, ha az Előfizető a módosított díjakat, az értesítést követően a 19.6. pontban foglaltak szerint megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a módosított díjakkal nem ért egyet és a módosított díj összegét a 19.6. pontban foglaltak szerint nem fizeti meg, a Szolgáltató a 13. pontban foglaltak szerint jogosult eljárni.

### **11. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI**

#### **11.1 A Szolgáltatás szüneteltetése**

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető leghosszabb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt 6 hónap.

##### *11.1.1 A Szolgáltatás szüneteltetésének jogszabály által előírt esetei*

A Szolgáltatás szüneteltethető tipikusan az alábbi esetekben:

- (a) az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

- (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

#### 11.1.2 *A szüneteltetés egyéb esetei*

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 6.3 pontban meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

### 11.2 **Díj fizetés szüneteltetés idejére**

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőnek a Díjzabásban meghatározott csökkentett díjat kell megfizetnie.

Ha a Szolgáltatás a 11.1.2 pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető a teljes díj megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a Szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor, a szünetelés alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj fizetendő.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### 11.3 **Vis maior**

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából a Szolgáltató, és az Előfizető felelősségi körén kívül eső körülménynek, azaz vis maiornak minősül, a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan sürgősségi helyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik Félnak sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

A vis maior körülmények mentesítik a Feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett Felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében, és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior esemény által közvetlenül érintett Fél köteles írásban haladéktalanul értesíteni a másik Felet a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior esemény, valamint következményeinek elhárításával

kapcsolatban a Felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

## 12. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 12.1 A Szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- (a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott;
- (b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) Ha az előfizetőnek 30 napon túli tartozása van, 8 napos határidővel fizetési felszólítást kap. Ha az Előfizető tartozását ez alatt a 8 nap alatt sem egyenlíti ki, újabb felszólítást kap, melyben Szolgáltató 8 napos határidőt szab a fizetési kötelezettségek teljesítésére, és ezzel egyidejűleg korlátozza a kimenő hívások kezdeményezését.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A korlátozás feloldásának díját a mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférési szolgáltatás igénybevételét, az előzőekben felsorolt b)-c) pontokban meghatározott feltételek esetén.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy az emeltdíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) hívásait nem kívánja korlátozni, az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározza azt az összeget, amelyet ha az emelt díjas hívások havi forgalma elér, a Szolgáltató jogosult az Előfizető emelt díjas hívásainak kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni.

### 12.2 A Szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől eltérő célértékeket határozhat meg. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől rosszabb célértékeket kizárólag Üzleti/Intézményi Előfizető esetén állapíthat meg, amennyiben az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz.

A minőségi célértékek be nem tartása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 16.3. pontjában megállapított minőségi kötbért köteles az Előfizető számára biztosítani.

### 13. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

#### 13.1 A határozott idejű Előfizető Szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnik

- (a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodtak meg;
- (b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén;
- (c) természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átíráásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli;
- (d) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;
- (e) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt;
- (f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- (g) a Felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és egyéb kötelezettségei teljesítése alól.

#### 13.2 A határozatlan idejű Előfizető Szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnik

- (a) valamelyik Fél általi felmondással;
- (b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén;
- (c) természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átíráásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli;
- (d) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;
- (e) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt;
- (f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- (g) a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és egyéb kötelezettségei teljesítése alól.

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

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

#### 13.3 A határozott idejű Előfizető Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik Fél jogosult **tizenöt (15) napos határidővel** felmondani, ha a másik Fél súlyosan megsérti az Előfizetői Szerződésben foglalt rendelkezéseket, továbbá ha a másik Fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást jogerősen elrendeltek, illetve az arra jogosult szerv végelszámolását határozta el.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető

- (a) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- (b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- (c) a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan és neki felróható okból a szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamban nem nyújtja.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződést **negyvenöt (45) napos felmondási idővel** mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

#### 13.4 A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést a 13.3 pontban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel.

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően 8 nappal sem egyenlítette ki.

Sem határozott, sem határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés esetén nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

#### 13.5 Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a 16.5. pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a Szolgáltatás a Szolgáltatónak fel nem róható esetben vált tartósan lehetetlenné mind a határozatlan, illetve mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, **hatvan (60) nap felmondási idővel** megszüntetni.

Jelen pontban foglalt esetben a 13.6. pontban megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

#### 13.6 Eljárás rendkívüli felmondás esetén

Hacsak az ÁSZF, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet tizenöt (15) napos határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani.

#### 13.7 Közös szabályok felmondás esetén

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

- (c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díj nemfizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.

#### 14. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

A Szolgáltató a Szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett, ugyanott hibabejelentő szolgálatot is működtet.

##### 14.1 Hibabejelentés

Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon, illetve a hibabejelentő szolgálatnál telefonon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hiba teljesítés).

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- (a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- (b) a hiba jellege,
- (c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfélazonosító),
- (d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

##### 14.2 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- (a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;



- (b) az előfizetői hívószámot;
- (c) a hibajelenség leírását;
- (d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- (e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- (f) a hiba okát;
- (g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- (h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

#### 14.3 A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt haladéktalanul értesíti arról, hogy

- (a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- (b) a hiba kijavítását megkezdte;
- (c) a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 14.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel (a továbbiakban: **“Hibajegy”**).

#### 14.4 A minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult **minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80 %-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi.**

A fent leírtak nem teljesítése esetén a Szolgáltató 16.4 szerinti kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időtartamra.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a valós hiba elhárításának időpontját a Hibajegyen rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt is rögzíti a Hibajegyen.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében illetve az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás/kivizsgálás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

#### 14.5 Számlareklamáció

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában legfeljebb 15 nap. Minimumérték 30 nap.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja. Részletesen ld.: ÁSZF 15. pont.

#### **14.6 Adatok megőrzése, tárolása**

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított 1 évig őrzi meg, az adatkezelési szabályok betartásával.

### **15. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE**

#### **15.1 Ügyfélszolgálat**

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők a Szolgáltatással kapcsolatos jogukat gyakorolhatják, kötelezettségeiket teljesíthetik, így különösen szerződést köthetnek, fennálló szerződésüket módosíthatják és megszüntethetik, díjfizetést teljesíthetnek, illetve díj-, kötbérfizetési igényüket, szüneteltetés iránti igényt jelenthetnek be, a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak és információt kérhetnek, hibabejelentést tehetnek, illetve a Szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhetnek.

Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen ÁSZF tartalma alapján, ügyfélszolgálatán, valamint a jogszabályban előírt valamennyi helyen közzéteszi, hogy

- (a) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál;
- (b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- (c) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A díjreklamációt Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti, benne az előfizető azonosításához szükséges adatokkal, a díjreklamáció tárgyával, a bejelentés időpontjával, a díjreklamáció tárgyában tett intézkedésekkel, a kivizsgálás eredményeivel és az előfizető értesítésének időpontjával és módjával.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, választása szerint, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető részére valamelyik igénybe vett szolgáltatásra jóváírja vagy az összeget visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével.

### 15.2 Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala** (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, továbbá a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnek a Szolgáltató telephelye szerint illetékes területi szervéhez fordulni.

A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató, a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül, írásban közli az Előfizetővel.

### 15.3 Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett felhasználók tájékoztatásukat követően kifejezetten, írásban hozzájárultak.

A Szolgáltató nem köteles a hozzájárulás beszerzésére, az az Előfizető feladata. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az Előfizető kérésére az adatokat havonta köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

### 15.4 Eltérőszabályok Egyéni Előfizetői díjreklamációja, panasz esetén

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető Szerződést az ÁSZF 13.3., illetve 13.4. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasz elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Egyéni Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére postán megküldeni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet (hívásrészletező) csatolni. A számlamelléklet (hívásrészletező) egyéni Előfizető részére elektronikus, vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti. Ha az előfizető a szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra,

hogyan a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőkön kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A szolgáltató köteles az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

Egyéni Előfizető panasza elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség** és a **területi felügyelőségek** eljárását kezdeményezni.

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

### 16.1 Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

### 16.2 Késedelmi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői hozzáférést neki felróható okból az ÁSZF 7.1 pontjában meghatározott időpontig nem teszi lehetővé, késedelmi kötbért köteles fizetni.

#### 16.2.1 *A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel*

A kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része.

#### 16.2.2 *A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat nem számít fel*

A kötbér összege a havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig fizetendő kötbér összege a szolgáltatásnyújtás késedelme miatti kötbér fele.

### 16.3 Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 7.2 pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Nem számít kiesésnek, így nem csökkenti a rendelkezésre állási mutatót az Előfizető kérésére (érdekkörében) vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt történt és annak szerződés szerinti maximális időtartamán belüli szünetelés, illetve a Szolgáltatónak nem felróható okból bekövetkező kiesés.

Egy adott Szolgáltatás esetében a Szolgáltatás kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett Szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke, az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

#### 16.3.1 *A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag havi díjat számít fel*

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjával megegyező összeget ír jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

16.3.2 *A fizetendő kötbérnek nincs felső határa. A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató forgalmi díjat számít fel*

A kötbér alapja az Előfizető által a késedelmes illetve hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes havi forgalmi díj 25 %-a.

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjával megegyező összeget ír jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a kötbér alapjaként megjelölt összeget.

#### 16.4 **Kötbér hibaelhárítás átmeneti, tartós lehetetlensége esetén**

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a hiba bejelentése és elhárítása közötti idő meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális hibaelhárítási időtartamot, akkor az hibás teljesítésnek minősül.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg

**nyolcszorosa.** Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást tudja használni, de azt a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a meghatározott kötbér felét fizeti.

Szolgáltató a kötbér összegét havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja.

#### 16.5 **A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése**

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az ÁSZF 13.5 pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

#### 16.6 **Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén**

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

#### 16.7 **Kötbér áthelyezési határidőbe nem tartása esetén**

A 7.4.1 pontban meghatározott áthelyezési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmadának megfelelő kötbért fizet és a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváírja.

#### **16.8 Kötbér átírási határidőbe nem tartása esetén**

A 7.4.2 pontban meghatározott átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírási díjának egytizedének megfelelő kötbért fizet és a kötbér összegét az átírási díját tartalmazó számlán jóváírja.

#### **16.9 Kártérítés**

Az előfizetői szerződés, szolgáltató hibájából bekövetkezett késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel.

A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

#### **16.10 Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalához** vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### **16.11 Az Előfizető Szerződésből eredő jogviták rendezése**

Az Előfizetőnek a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** mellett lehetősége van a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet** közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez.

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

#### **16.12 Az előfizető igények elévülése**

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

#### **16.13 Korlátozott felelősség**

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

### **17. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

#### **17.1 Alapvető követelmények**

A helyhez kötött telefon szolgáltatások előfeltétele a műsorelosztó kábelhálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, továbbá, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas analog telefonkészülékkel, analog telefon adapterrel, valamint kábelmodemmel.

Minden előfizetői Végbereendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

- (a) az Előfizető és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültséghatáralkalmazás alkalmazása nélkül;
- (b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A Végberendezést az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg a következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A Végberendezésnek alkalmasnak kell lennie:

- távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;
- arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
- az Előfizető és más személyek személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;
- a visszaélések megakadályozására;
- a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

### **17.2 Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog**

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az ÁSZF 17.1 pontjában meghatározott alapvető követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelési jelöléssel.

A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető Végberendezésének csatlakoztatását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti az ÁSZF 17.1 pontjában meghatározott követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelési jelöléssel.

### **17.3 Saját eszközök karbantartása**

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított Végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek.

Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

### **17.4 Hibaelhárítás és karbantartás lehetősége**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a Végberendezések és a hálózati berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

### **17.5 Tápellátás biztosítása**

Az Előfizető előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval a Végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges 230 V-os hálózati tápáramellátást, ami a Végberendezések és a Hálózati Berendezések működtetéséhez szükséges.

#### **17.6 Ellenőrzés, karbantartás**

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni.

Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy csak a Szolgáltató által kiállított fényképes igazolvánnyal és a Szolgáltató logójával ellátott szerelési munkalappal rendelkező személyt enged be fenti helyiségekbe.

Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kisforgalmú időszakban - köteles az ilyen munkálatokat elvégezni.

Az ilyen jellegű kiesések időtartama összességében egy szolgáltatási éven belül nem haladhatja meg az 5 napot, alkalmanként pedig a 72 órát.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel. A hozzájárulás megtagadása miatt előálló Szolgáltatás kiesés nem csökkenti az ÁSZF 7.2 pontjában meghatározott éves rendelkezésre állási időt.

A karbantartás ideje alatt a Szolgáltatás kiesése nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt.

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított Végberendezésekre.

#### **17.7 Mentésülés a felelőség alól**

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

- (a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő Végberendezés okozta;
- (b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezés okozta;
- (c) a hibát a Végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
- (d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
- (e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen ÁSZF 17.4 pontjában foglalt kötelezettségének;
- (f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges (pl. a Végberendezés működtetéséhez szükséges tápellátás nem áll rendelkezésre - ÁSZF 17.5.).

#### **17.8 Végberendezés okozta kárért való felelőség**

Az Előfizető köteles az általa biztosított Végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított Végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.



## **17.9 A Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása**

Előfizető a Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezéseket az Előfizető által aláírt és lepecsételt munkalapon veszi át. Az Előfizető aláírásával elismeri, hogy a berendezések Szolgáltató tulajdonát képezik, valamint, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a kihelyezett technikai berendezést köteles Szolgáltatónak visszaadni.

Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának, illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle elvárható magatartást megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, ill. harmadik személyek részéről megakadályozni.

Az Előfizető aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató technikai berendezéseinek Előfizető hibájából történő károsodásáért, elvesztéséért teljes felelősséggel tartozik, mely esetben a Szolgáltató kárát a technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető ezen nyilatkozata tartozás elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

## **17.10 A Végberendezés tulajdonjoga**

Szolgáltató választási lehetőséget biztosít az Előfizetők részére a Végberendezések tulajdonlását illetően.

Az Előfizető választása szerint a Szolgáltató az általa biztosított Végberendezést az Előfizető tulajdonába adhatja díjfizetés mellett.

Amennyiben az Előfizető a készülék tulajdonjogára nem tart igényt, a Szolgáltató azt az Előfizető használatába adhatja. Az Előfizető a készülék értékére igényt nem tarthat. Ez esetben felmerülő javítási költségek a Szolgáltatót terhelik, azonban az Előfizető - a Díjszabában rögzített - készülék bérleti díjat köteles megfizetni.

## **18. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **18.1 Adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közlésével haladéktalanul - legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül - írásban értesíteni.

### **18.2 Adatszolgáltatás elmulasztása**

Az ÁSZF 18.1 pontja alapján teljesítendő adatszolgáltatás elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

### **18.3 Adatok nyilvántartása és kezelése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges személyes adatokat kizárólag ezen célokból kezelni, továbbá a saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat - az Előfizető azonosítására nem alkalmas módon - felhasználni.

### **18.4 Adatvédelem, titoktartás**

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat - hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve - harmadik személy tudomására.

## 18.5 Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adatvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az „**Adatvédelmi szabályzat**”-ot.

Az adatvédelmi szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat

- (a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről;
- (b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról;
- (c) a személyes adatok továbbításának eseteiről;
- (d) a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés;
- (e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról;
- (f) a személyes adat kezelésének céljáról.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- (g) a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából;
- (h) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából;
- (i) abból a célból, hogy a hírközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik;
- az előző pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A Szolgáltató köteles az *adatvédelmi biztosnak* - kérésére - az adatbiztonsági szabályzatát átadni.

## 19. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, A DÍJAZÁS RENDSZERE

### 19.1 Fogalmak

*Egyszeri díj:* minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért illetve elindításáért számít fel a szolgáltatás megindításakor, egyszeri alkalommal.

*Havi díj:* minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató a Szolgáltatásnak az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen ÁSZF fogalomrendszerében szintén használt kifejezés: *havi előfizetési díj*.

## 19.2 A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

### 19.2.1 *Havi díj*

Az egyszeri díjat és a havi díjat a Szolgáltató előre számlázza az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal a Szolgáltatások igénybe vételét.

### 19.2.2 *Forgalmi díj*

A forgalmi díjat a Szolgáltató az adott számlázási időszakban végzett forgalom után, havonta, havi bontásban számlázza az Előfizetőnek.

## 19.3 A díjak mértéke

### 19.3.1 *A Szolgáltatás díjai*

Az Előfizető által fizetendő díjak mértékét az adott szolgáltatásra vonatkozó, mindenkor **Díjszabás** (1. sz. melléklet) tartalmazza.

### 19.3.2 **Kiegészítő szolgáltatások díjai**

A kiegészítő szolgáltatások díjait a mindenkor **Díjszabás** (1. sz. melléklet) tartalmazza.

### 19.3.3 *Adminisztrációs díjak*

A Szolgáltató jogosult az Előfizető részére adminisztrációs díjat (pl. posta költség) felszámítani olyan esetben, amikor az Előfizetőt valamely kötelezettsége mulasztásának (pl. díjfizetés elmulasztása) megszüntetésére szólítja fel.

### 19.3.4 *Kedvezmények a díjakban*

Kedvezményeket a díjakban a Szolgáltató a **Díjszabás** (1. sz. melléklet), valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújthat.

### 19.3.5 *Eltérő előfizetői igények díjazása*

A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. (Ilyen eltérés lehet a Szolgáltató által vállalt minőségi szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összeköttetési igény, egyéb konfiguráció, módosítás.)

## 19.4 Díjak számítása

A hangszolgáltatásnál a Szolgáltató a **Díjszabás**ban megadott havi díj alapján számítja a díjakat. Tört hónap esetén a szerződés aláírásának a napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjai hányadosának valamint a havi díj szorzatának az eredménye adja meg a kiszámlázandó összeget.

Az adatforgalmi korlát túllépése esetén a Szolgáltató jogosult a **Díjszabás**ban megadott érték szerinti többletet kiszámlázni

## 19.5 Számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel postai, vagy elektronikus úton (Előfizető válasza szerint) küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni. Abban az esetben, ha az Előfizető a bejelentés megtételére vonatkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, az Előfizető fizetési késedelmére vonatkozó, az ÁSZF 19.6 pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bruttó 500,- Ft-ot meg nem haladó összegű előfizetői számla esetén a több hónap alatt igénybe vett szolgáltatást díját együtt számlázza ki.

## **19.6 Díjak megfizetése**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott számla kézhezvételétől számított 8 napon belül a Szolgáltatónak az Előfizető részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

Az előfizetői számla rendezésének módjai: postai csekken történő befizetéssel, átutalással, csoportos beszedési megbízással, készpénzzel.

Amennyiben az előfizető a számlát csekken fizeti ki, az alapdíjon felül 200 Ft-os postai díj-hozzájárulást számláz a szolgáltató. Amennyiben az előfizető a számlát átutalással, vagy csoportos beszedési megbízással fizeti, az alapdíjat köteles fizetni. Amennyiben az előfizető a számlát készpénzben, a szolgáltató ügyfélszolgálatán egyenlíti ki, az alapdíjból 100 Ft kedvezményt kap.

Elektronikus számlaküldés választása esetén előfizető az alapdíjból 100 Ft kedvezményt kap.

Több szolgáltatás együttes előfizetése és együttes számlázása esetén a feltüntetett plusz díj és kedvezmények számlánként és nem szolgáltatásonként érvényesíthetők.

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

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

A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

## **19.7 Díjak módosítása**

A Szolgáltató a díjakat az ÁSZF 10 pontjában foglaltak szerint jogosult módosítani.

## **19.8 Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere**

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjcsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az ÁSZF-től eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve az Előfizetők csoportjára vonatkozóan csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjcsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elvének tiszteletben tartásával köteles eljárni.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés az időtartamaként meghatározott idő lejárta előtt, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés lejártáig járó havi díjak, valamint az addig nyújtott kedvezmények egyösszegű meg- illetve visszafizetésére. A késedelmi kamat mértékére az ÁSZF 19.6 pontjában foglalt kamatszabályok irányadóak.

## 20. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

### 20.1 A számhordozás általános szabályai

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

- (a) földrajzi előfizetői számát;
- (b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát,

amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

A számhordozás során átadó szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

A számhordozás során átvevő szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát másik szolgáltatótól hozza át.

A számhordozás során számátadási időablak az a megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet. Az előfizetői igény bejelentését követő 8 munkanapon belül az átvevő szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakokról, amelyek közül az Előfizető választhat. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők az átvevő szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

A Szolgáltató előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást a közreműködő szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe. Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra vagy azok egy részére kérheti a számhordozást.

### 20.2 A számhordozási eljárás

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

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

Amennyiben a Szolgáltató az átvevő szolgáltató, akkor az az előfizetőt az előfizetői számán kívül, a vonatkozó jogszabálynak megfelelően a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

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

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

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

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni.

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

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

- (a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy

- (b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- (c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- (d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

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

- (e) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- (f) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

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

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

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 15 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

Az előfizetői szerződés a számhordozás szolgáltatás műszaki megvalósításával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik vagy módosul.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmaért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás elérése az Előfizető által jelzett időponttól nem volt elérhető.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. *Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.*

## 21. A FELÜGYELETI SZERVEK CÍME, TELEFONSZÁMA

### AZ ELŐFIZETŐ FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEI A SZOLGÁLTATÓVAL VALÓ JOGVITA ESETÉN

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához:** [Eht. 10.§ (1) m)]

#### Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

**Cím:** 1015 Budapest Ostrom u. 23-25. **Levelezési cím:** 1376 Budapest, Pf. 997.

**Telefon:** (+36 1) 468 0673 **Telefax:** (+36 1) 468 0680 **E-mail cím:** [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu) **Honlap:** [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

#### A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszáma:

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Tel: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)	4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (06 52) 522 122	3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (06 46) 555 500
7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (06 72) 508 800	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (06 99) 518 500	6721 Szeged, Csongrádi sgt.15. Telefon: (06 62) 568 300

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

#### Média és Hírközlési Biztos (volt: Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője)

**Levelezési cím:** 1525 Budapest, Pf.: 75.



**Telefon:** 1-457-7141**Telefax:** 1-457-7105**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

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

**3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében):** [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Cím: 1088 Budapest, József krt. 6. Postacím: 1428 Budapest, PF: 20. Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77	Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32. Postacím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32. Telefon: +36 76 481 405 E-mail: <a href="mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu">fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu</a>
Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11. Postacím: 6701 Szeged, Pf.: 12. Telefon: +36 62 541 737 E-mail: <a href="mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu">fogyved_daf_szeged@nfh.hu</a>	Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 9022 Győr, Türr I. u. 1. Postacím: 9002 Győr, Pf. 311. Telefon: +36 96 329 244 E-mail: <a href="mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu">fogyved_nydf_gyor@nfh.hu</a>
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 5000 Szolnok, Ady E. út 35-37. Postacím: 5000 Szolnok, Ady E. út 35-37. Telefon: +36 56 513 336 E-mail: <a href="mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu">fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu</a>	Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Telefon: +36 32 511 116 Honlap: <a href="http://fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu">fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu</a>
Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3. Postacím: 7401 Kaposvár, Pf. 76. Telefon: +36 82 510 868 E-mail: <a href="mailto:fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu">fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu</a>	Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 9700 Szombathely, Széll K. u. 31-33. Postacím: 9700 Szombathely, Széll K. u. 31-33. Telefon: +36 94 505-220, +36 94 505 219 E-mail: <a href="mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu">fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu</a>

**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 ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén:** [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) 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:**

Csongrád Város Önkormányzatának jegyzője 6640 Csongrád, Kossuth tér 7. 06-63-571-968

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

Csongrád Városi Bíróság (6640 Csongrád, Szentháromság tér 10.)

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

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról; 1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

**7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:** [Fgytv. 18.§ (1)]

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. (76) 501-525, (76) 501-500 bkmkik@mail.datanet.hu	Csongrád Megyei Békéltető Testület 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. (62) 486-987 info@csmkik.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület 9021 Győr, Szent István út 10/a. (96) 520-217 bekelto@gymkik.hu	Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület 5000 Szolnok, Versegly park 8. (56) 510-610 kamara@jnszmik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a (32) 520-860 <a href="mailto:nkik@nkik.hu">nkik@nkik.hu</a>	Somogy Megyei Békéltető Testület 7400 Kaposvár, Anna utca 6. (82) 501-000 skik@skik.hu
Vas Megyei Békéltető Testület 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. (94) 312-356pergel.bea@vmkik.hu	

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

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

## **8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)  
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.  
Telefon: (1) 311-7030 Telefax: (1) 331-7386

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

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

**22. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Jelen ÁSZF az Ügyfélszolgálati Irodán hozzáférhető, valamint a Szolgáltató internetes honlapjáról ([www.videkhalo.hu](http://www.videkhalo.hu)) letölthető.

Melléletek:

- |                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| 1. sz. melléklet | Díjszabás                     |
| 2. sz. melléklet | Szolgáltatási terület         |
| 3. sz. melléklet | Adatvédelmi tájékoztató       |
| 4. sz. melléklet | Szolgáltatás minőségi mutatók |