



**Satelit Híradástechnikai  
Korlátolt Felelősségű Társaság**

**helyhez kötött telefonszolgáltatás  
nyújtására vonatkozó**

**Általános Szerződési Feltételei**

---

**Készítés időpontja:** 2012. február 20.

**Hatályos:** 2014. január 5.

**Utolsó módosítás:** 2015. január 5.



<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>5</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	5
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK .....	5
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ..	5
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	5
1.5	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) .....	5
1.6	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	5
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>6</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (1) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	6
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA .....	13
2.3	A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	13
2.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN .....	14
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>15</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	15
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	16
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS .....	16
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E .....	16
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	16
<b>4</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>17</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	17
4.2	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚJTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	17
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	17
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	18
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>19</b>
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE .....	19
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	20
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>22</b>
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	22
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	22
6.3	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	24
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE	26



6.5	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	26
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE.....	27
<b>7</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>	<b>28</b>
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	28
7.2	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	31
7.3	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE.....	32
7.4	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	32
7.5	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI.....	32
<b>8</b>	<b>A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>33</b>
<b>9</b>	<b>SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>34</b>
9.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI .....	34
9.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK .....	34
9.3	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	36
9.4	VÁLTOZÁS SZOLGÁLTATÓ AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKEIBEN .....	37
9.5	ELŐFIZETŐI (KAPCSOLÁSI) SZÁM VÁLTOZÁSA .....	38
<b>10</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>39</b>
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	39
10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	39
10.3	ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKI ADATOK KEZELÉSE .....	39
<b>11</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).....</b>	<b>40</b>
11.1	A SZOLGÁLTATÓ TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉGE .....	40
11.2	AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI .....	41
11.3	ELŐFIZETŐI CÍMTÁR .....	41
11.4	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL TOVÁBBÍTOTT KÖZLÉSEK TITKOSSÁGA .....	41
11.5	ADATBIZTONSÁG .....	42
11.6	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÉGREHAJTOTT BIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK .....	42
11.7	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL VÉGREHAJTATHATÓ BIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK .....	42
<b>12</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>43</b>
12.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI .....	43



12.2	ELŐFIZETŐI FELMONDÁS .....	43
12.3	SZOLGÁLTATÓI FELMONDÁS .....	44
<b>13</b>	<b>A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN;</b>	<b>46</b>
<b>14</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI....</b>	<b>47</b>
14.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	47
14.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	47
14.3	A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	47
14.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	47
<b>15</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK (A SZOLGÁLTATÁS AZ ÁSZF VONATKOZÁSÁBAN NEM ÉRTELMEZHETŐ).....</b>	<b>47</b>
<b>16</b>	<b>MELLÉKLETEK LISTÁJA.....</b>	<b>48</b>



## 1 Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató cégneve:	Satelit Híradástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság
A szolgáltató rövidített cégneve:	Satelit Híradástechnikai Kft.
A szolgáltató székhelye:	9027 Győr, Egyenlőség u. 28.
A szolgáltató postacíme:	9027 Győr, Egyenlőség u. 28.
Cégjegyzékszám:	08-09-002425
Bankszámlaszám:	58600290-11101222

### 1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Cím:	9027 Győr Egyenlőség u. 28.
Telefonszám és fax:	(96) 328-138 (40) 200-854
Mobil:	(30) 21-60-933 (20) 22-69-447
E-mail:	<a href="mailto:info@satelit-kft.hu">info@satelit-kft.hu</a>
<u>Nyitva tartás:</u>	
Hétfőtől-péntekig:	08:30 – 15:30
Szerda:	08:00 – 20:00

### 1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető hibabejelentést a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, telefonos ügyfélszolgálatán vagy üzenetrögzítőn, továbbá elektronikus úton a <http://www.satelit-kft.hu/kapcsolat> elérhetőségen vagy e-mail-en keresztül tehet.

A Szolgáltató hibabejelentés megtételére egyéb felületeket és módokat is biztosíthat, melyek elérhetőségét honlapján közlésezi.

Az ügyfélszolgálat és a telefonos hibabejelentő közös telefonszáma: (40) 200-854.

### 1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu)

### 1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A felügyeleti szervek elérhetőségeit a 6. melléklet tartalmazza.

### 1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit a személyes ügyfélszolgálatán, internetes honlapján közlésezi.



## 2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

### 2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

#### 2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

##### 2.1.1.1 Előfizetői státuszok és a költségviselő

###### 2.1.1.1.1 Igénylő

Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni.

###### 2.1.1.1.2 Egyéni Előfizető

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg tett nyilatkozata szerint gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást és arra a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötött.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A 18. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést. Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

###### 2.1.1.1.3 Üzleti/Intézményi Előfizető

Az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

###### 2.1.1.1.4 A Felhasználó

Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

###### 2.1.1.1.5 Költségviselő

- a) A Szolgáltatás egyszeri, valamint előre havi rendszerességgel megfizetendő díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy („Költségviselő”) is vállalhatja, 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.
- b) 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, az Előfizetői Szerződés módosítására vagy megszüntetésére nem jogosult.



- c) A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást és a Szolgáltatót 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.
- d) 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 és a Költségviselő a díjak kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek.
- e) 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.

### 2.1.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése

Az Előfizetői szerződés a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételből (továbbiakban: ÁSZF), valamint az Egyedi Előfizetői Szerződésből (továbbiakban: EESZ) tevődik össze. Az EESZ megkötésével az Igénylő elfogadja a hatályos ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az EESZ tartalmazza az Előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, továbbá a szolgáltatás díjait.

Az Igénylő írásban, szóban vagy elektronikus úton jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az EESZ megkötésének formai és eljárási szabályairól. A Szolgáltató és az Igénylő az EESZ-t írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg.

Az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését.

A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató a szerződés megkötését a megtagadhatja, különös tekintettel - de nem kizárólagosan – az alábbi esetekben:

- a) Igénylőnek az Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, nem valós adatokat tartalmaz, és azt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja,
- b) az Igénylő más távközlési Szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- c) az Igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d) az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- e) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,
- f) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- g) az Szolgáltató az Igénylő egyéb adatai, körülményei miatt a szerződés megkötését kockázatosnak ítéli meg.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az EESZ az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.

Az Előfizető jogosult az EESZ-től - legfeljebb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napjáig elállni - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a Szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.



Az elállást felek a másik félhez címzett, térítvevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

### **2.1.1.3 Adatok ellenőrzése**

EESZ megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni.

### **2.1.1.4 Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte**

Szolgáltató és az Igénylő az EESZ-t írásban (személyesen, faxon, interneten) vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontjától kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető részére a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásaktiválási időponttal és az EESZ-ben szükség szerint meghatározott egyszeri belépési díj és az utólag havi rendszerességgel fizetendő díjak ellenében.

Az Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül semmilyen jogcímen nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíteni.

### **2.1.1.5 Szerződéskötés írásban**

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az Igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az Igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a Szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az Igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az EESZ-t, a mindenkor ÁSZF kivonatát, valamint – szerződéskötéskor az Előfizető kifejezett kérése esetén – a mindenkor ÁSZF egy példányát ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

### **2.1.1.6 Szerződéskötés szóban, a távollevők között kötött szerződések speciális szabályai**

A Szolgáltató telefonon, faxon keresztül is köthet Egyedi Előfizetői Szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak. A telefonon vagy faxon kötött szerződés esetén az előfizető személyes adatait a Szolgáltató köteles rögzíteni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel:

- az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
- a Szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire,
- minőségére,
- a díjakra,
- arra a tényre, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,
- az Előfizetői Szerződés időtartamára,
- az esetleges hűségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára, következményeire, joghatásaira,
- az Előfizetői Szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az előfizetőt megillető elállási jogra,
- az Előfizetői Szerződés módosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- az Előfizetői Szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,





- az ÁSZF (honlap) elérhetőségére vonatkozóan.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő kinyilatkoztatása nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján. A természetes személy előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja. A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és a telefonkapcsolatot fenntartja. Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja.

- A hangfelvétel készítésének célja az Előfizetői Szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF 11. fejezete és az 5. sz. mellékletében található Adatvédelmi Tájékoztató határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.
- A Szolgáltató az Előfizetőt szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresheti az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a jelen bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.
- Az Előfizetői Szerződés megkötését követően a Szolgáltató az Előfizető számára a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése szerinti írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai különszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit.
- Az egyéni Előfizető legkésőbb az Írásbeli Értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal, hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi Előfizetői Szerződés létre sem jött volna, azonban
  - a) az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie,
  - b) amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,
  - c) Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételeiből eredő kárát.
  - d) Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.
- Az egyéni Előfizető az elállási jogát abban az esetben is gyakorolhatja az erre nyitva álló határidőn belül, ha a teljesítést a Szolgáltató már megkezdte.
- Amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.
- Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként történő postára adását követő 5. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta



Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

- Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig az egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint nyolc munkanap van hátra. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.
- Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

#### **2.1.1.7 Faxon kötött szerződés speciális szabályai**

A Szolgáltató abban az esetben, ha telefonon keresztül keresi meg az ügyfelet ajánlattételi lehetőséggel, de a szerződés nem jön létre telefonon keresztül (nem felel meg a 2.1.1.6 pontnak) a következő speciális feltételek lépnek életbe. Amennyiben a Megrendelőt érdekli a felajánlott szolgáltatás, de a szerződést nem kívánja megkötni hangbemondás útján a szerződéskötés a következőképpen zajlik. A Felek a 2.1.1.6 pont szerinti Írásbeli Értesítésnek tekintik a Megrendelő számára megküldött (faxon, e-mailben, postai úton) Egyéni Előfizetői Szerződést. Amennyiben az Előfizető faxon, e-mailben (scannelt formában, vagy elektronikus aláírással ellátott módon) visszajuttatja az egyedi Előfizető Szerződés aláírt példányát a Felek a szerződés létrejöttének a visszajuttatást dátumát tekintik. Amennyiben az Előfizető több módon is visszajuttatja a szerződést a szolgáltatóhoz beérkezett első szerződés dátuma az irányadó.

#### **2.1.1.8 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai**

Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének módjára az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/1008. (VVI.29.) Korm. rendelet, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán, vagy székhelyén - kötendő Egyedi Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) a Szolgáltató Egyedi Előfizetői Szerződése és ajánlatának bemutatása útján teszi.

Nem minősül üzlethelységen kívül kötött szerződéskötésre irányuló

tevékenységnek, amennyiben a Szolgáltató képviselője az Igénylőt annak kifejezett

kívánságára kereste fel.

- A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az EESZ Igénylő általi aláírásával egy időben tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 213/2008. (VVI.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól, ide értve különösen elállási jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.
- A Szolgáltató az Előfizetőt a 213/2008. (VVI.29.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a szerződéskötés napját tekinti. Az Előfizető a szerződéskötés napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj arányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja.
- Amennyiben az Előfizető helyett - annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy a 2.1.1.6 bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.
- A Szolgáltató az Előfizetőt szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételtlen megkeresheti az



Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételtlen megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz az 2.1.1.6 bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

#### **2.1.1.9 Szerződéskötés ráutaló magatartással**

Szolgáltató által meghatározott bizonyos szolgáltatások esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

##### **2.1.1.10 Interneten keresztül**

Az Igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teheti meg.

A Szolgáltató az ajánlat elfogadását az Igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik.

Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

##### **2.1.1.11 Szolgáltatás igénybevételével**

Szolgáltató által meghatározott bizonyos szolgáltatások esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával, a díjcsomag módosítás, a VoIP szolgáltatás igénybevétele.

#### **2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

Az Igénylő írásban (papír alapon postán vagy faxon), szóban vagy elektronikus úton jelezheti a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató Ügyfélszolgálati pontjain, ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az EESZ megkötésének formai és eljárási szabályairól.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az Ajánlatot elfogadja, és az Ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon), vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt Előfizetői Szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi;
- b) a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az Ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot;
- c) az Ajánlatot elutasítja.



### **2.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

#### **2.1.3.1 Műszaki feltételek**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatás használatához szükséges végberendezéssel.

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés (kábelmodem), és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető, vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezet. A Szolgáltató – alapesetenként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.

Az Előfizető nem jogosult a telefonos rendszert bővíteni vagy az Előfizetői Hozzáférési Pontot áthelyezni.

#### **2.1.3.2 Személyi feltételek**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint. A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést.

Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

### **2.1.4 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

#### **2.1.4.1 Időbeli korlátok**

A szolgáltatás igénybevétele - ha az EESZ másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

Ugyanakkor a Szolgáltató HFC (optikai-koax) kábelrendszerén nyújtott szolgáltatások az Előfizető által biztosított folyamatos 220 V-os tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt az 1. mellékletben felsorolt Szolgáltatások nem elérhetők.

#### **2.1.4.2 Földrajzi korlátok**

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása 2. mellékletben található. A szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.



Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített hálózat megléte, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. mellékletében megjelölt településeken vehetők igénybe.

#### **2.1.4.3 Egyéb korlátok**

Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.

A modem használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni.

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

EESZ megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Előfizető legalább a következő adatait köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- 1) természetes személy Előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;
- 2) nem természetes személy Előfizető esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, képviselő neve.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (Üzleti/Intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

## **2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató – műszaki okok kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Az előző bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által legfeljebb 3 hónapon belül vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni,



a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

## **2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

### **2.4.1 Változás az előfizető adataiban**

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

### **2.4.2 Változás az előfizetői jellegben**

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizetői jellegváltására kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon telefonvonal jellege, amelyre a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja, ugyancsak megváltozik. A jellegváltoztatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF 3/b. számú melléklete tartalmazza.



## 3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

### 3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt optikai és koaxiális kábel hálózaton (HFC) keresztül, amelyet az Előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel.

A szolgáltatás internet alapú telefon szolgáltatás (VoIP) melynek lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől.

A Szolgáltató az Előfizetők számára telefonszolgáltatást nyújt, amely 9007/1998 (SK.12.) KSH közleményben közzétett osztályozás (SZJ szám) alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás (64.20.11.0)  
Ide tartozik a helyi hívási területek közötti kapcsolat megteremtése és fenntartása érdekében végzett kapcsoló-, átviteli szolgáltatás. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, teletext) és díjazása lehet forgalomarányos vagy átalánydíjas. Ez a szolgáltatás az igénybevevő számára hozzáférést enged a Szolgáltató teljes hálózatához és néhány esetben korlátozott számú kapcsolási körzethez is.
- Nyilvános távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.)  
Ide tartoznak a hagyományos (analóg) távbeszélő-szolgáltatások, amelyek hangátvitelt biztosítanak a helyi hálózatból a belföldi, illetve a nemzetközi hálózatba; valamint a telex-, táviró-, teletext- és telefax-szolgáltatások.
- Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)
- Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)

Az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek Szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik Szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen Szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre. 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.

Az igénybe vehető szolgáltatások, hívások és hívástípusok részletes leírását az 1. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató Előfizetőnek 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.

Szolgáltató megkülönböztet csúcsidőszakot és csúcsidőn kívüli időszakot.

- Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 7 és 18 óra között.
- Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 18 és 7 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munka-szüneti napokon 0 és 24 óra között.

A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatási Díjcsomagok igénybevételi feltételeit szintén az 3/c. mellékletben határozza meg.

#### 3.1.1 Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti beszédátviteli távbeszélő szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen 3/c. számú melléklete tartalmazza.



## 3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatás Magyarország területén, azon belül a 2. mellékletben megjelölt településeken vehető igénybe.

## 3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A segélyhívó szolgáltatások az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

Hívószámok:

- |                                |     |
|--------------------------------|-----|
| ▪ Mentők:                      | 104 |
| ▪ Tűzoltóság:                  | 105 |
| ▪ Rendőrség:                   | 107 |
| ▪ Európai egységes segélyhívó: | 112 |

Az 1. számú melléklet alapján nyújtott hívószámjelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (VI.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

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

Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást

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

A hozzáférési pont: a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető telefonkészülék, egyéb hírközlési eszköz csatlakozásával a hálózati szolgáltatásokat igénybe veheti. A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását jelen pont tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását.

Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.





## **4 A Szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. mellékletében foglalt szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő Szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az Előfizetőket megfelelően értesíti.

Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni (a Szolgáltató által meghatározott díj megfizetését követően), ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. Az előfizető által kezdeményezett számváltozást az Szolgáltató a tudakozóban és a telefonkönyvben átvezeti, valamint a régi kapcsolási számot más Előfizetőnek fél éven belül nem adja ki.

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

A forgalom mérés nincs hatással a szolgáltatás minőségére.

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

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott és nemzetközi szabványokon alapuló (ISO) adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz. Abban az esetben, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfeleltetés tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, (Eht 137. § (1) a)) a Szolgáltató jogosult az 5. fejezetben foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni, illetve a 12. fejezetben foglaltak szerint az előfizetői szerződést felmondani (Eht. 134. § (6) a)).

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nem rendszeresen és tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak átengedheti. Bármilyen módon engedni 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.

#### **4.3.1 Automatikusan végrehajtott részleges szolgáltatás felfüggesztés**

Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben nem állapodnak meg eltérően, az Előfizető által igénybevett híváskezdeményezési szolgáltatást számlázási ciklusonként havi 10.000,- Ft + ÁFA összegű értékhatár elérését követően felfüggeszti az Előfizető Hozzáférési Pontjáról kezdeményezett hívások indítását a számlázási ciklus végéig. A Szolgáltató az ilyen módon meghatározott összeghatár számításánál az emeltdíjas (SHS=90, SHS=89), és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások igénybevételével bonyolított forgalmat is figyelembe veszi.



Amennyiben Előfizető írásban (pl. e-mail útján) rendelkezik az értékhatár módosításáról, úgy Szolgáltató ismét lehetővé teszi az előfizető hozzáférési pontjáról kezdeményezett hívások indítását és az Előfizető teljes körűen veheti igénybe a Szolgáltatást.

Az Előfizető híváskezdeményezés szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási értékhatárnak az egyedi Előfizetői Szerződésben való módosítását bármikor kezdeményezheti.

## **4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

### **4.4.1 A csatlakoztatás feltételei**

A helyhez kötött telefon Szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat: kábeltelevíziós hálózat megléte, illetve kiépítése.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott végberendezés csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

A telefon hálózathoz csak az 5/2004 (IV.13) IHM rendeletben előírt, tanúsítással rendelkező Végberendezés csatlakoztatható.

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről. A Szolgáltató nem köteles az igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud.

Egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz egy darab, jogszabályoknak megfelelő Végberendezés csatlakoztatható. Amennyiben az Előfizető egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz egynél több Végberendezést kíván csatlakoztatni, vagy a Szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem hírközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a Szolgáltató hozzájárulását kell kérnie. A Végberendezések maximális számát, valamint egyes berendezések (pl. telefax, adatmodem, alközponti berendezés) alkalmazhatóságát a távközlési hálózat megvalósítása korlátozhatja.

A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményeiről az ügyfélszolgálati irodában kérhető tájékoztatás.

### **4.4.2 A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

### **4.4.3 Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek a hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a hibabehatárolás és hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészben biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.



## 5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

### 5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

A Szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- Az Előfizető kérésére
- A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- Közérdekből

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető által bonyolított adathívás forgalmat szünetelteti.

#### 5.1.1 A Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az Előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni.

A Szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb Előfizetők esetén 1 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete tartalmazza.

Az Előfizető érdekkörében felmerült okból az Előfizetői Szerződés felmondási ideje alatt szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizető fizetésképtelenség bizonyul (beleértve, hogy ellene csődeljárás, felszámolási eljárás indult), illetve amennyiben ellene végelszámolási vagy törlési eljárás indult és emiatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja, kivéve ha az eljárás alatt álló Előfizető képviselőjére jogosult személy a díjfizetésre vonatkozó kötelezettségvállaló nyilatkozatot tesz és a Szolgáltató által meghatározott, legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot ad.

Szünetel a szolgáltatás, ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

Az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szünetel a szolgáltatás az Előfizető tulajdonában lévő előfizetésekben, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető adataival visszaéltek).

A szolgáltatás díjfizetés elmaradása miatti 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az ÁSZF 12.4 pontjában biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. (lásd még 12.3)

#### 5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató



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

Nem tervezett üzemkiesés

- a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior), valamint
- mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állt elő.

A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza.

E munkálatokat hétköznap a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles. A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem Igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónapoként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

Amennyiben Szolgáltató vis maior okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett.

### 5.1.3 Szünetelés közérdekből

Közérdekből történő szünetelésre sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

### 5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF 3/a. mellékletében meghatározott – a vonal kategóriájának illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

A Szolgáltatót a díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A szolgáltatás szünetelhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

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

## 5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

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



- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget (lásd: ÁSZF 4.2.1 pontja).

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A megtévesztés és díjtartozás miatti korlátozás esetén, ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ami a havidíj 50%-a lehet. Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a jelen ÁSZF 3/b. mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után a belül kerülhet sor, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

A Szolgáltató a Szolgáltatás fentiekben meghatározott korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- d) A hibabejelentőjének elérhetőségét



## 6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A hibaelhárítási célértékek a 4. mellékletben találhatóak. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 72 órán belül (48 órán belüli kivizsgálással és értesítéssel) megkezdi a hiba elhárítását.

A Szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató hiba bejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a Hibajelenség leírását;
- d) a Hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a Hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a Hiba okát;
- g) a Hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokollással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű kötbért nyújt.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva az 4. mellékletben meghatározott határidőn belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás 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.

A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított harmadik munkanaptól a hiba elhárításáig.

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

### 6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

#### 6.2.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon és Interneten keresztül is elérhető.

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a



Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az 4. mellékletben meghatározott hányadú ügyintéző bejelentkezését biztosítja. A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt.

A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

### 6.2.2 Előfizetői panaszok kezelése

A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat vizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az Előfizetőnek megküldi.

### 6.2.3 Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díjösszegezését vitatja, az ezzel kapcsolatos panaszát (a továbbiakban: díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díjösszegezését vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártáig nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Indokolt esetben a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizetői hálózat zártóságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a Végberendezésekre is kiterjedhet.

A Szolgáltató elbírálja a díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felül külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.4 pontja szabályoz.

Az Előfizető díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

### 6.2.4 Kötbérigények intézése

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a



Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán jóváírja;
- b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben
  - jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton,
  - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással,
  - egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

Előfizetőt kötbér illeti az alábbi esetekben:

- a) Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg;
- b) Amennyiben a Szolgáltató az átírás teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.2 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;
- c) A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.1 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;
- d) A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után;
- e) A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése (ÁSZF 6.1 pontja) esetén a Szolgáltató
  - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, valamint
  - a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakokra kötbért köteles fizetni.
- f) Ha 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 kötbért köteles fizetni.

## 6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

### 6.3.1 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:

- Ha szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.
- Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követően határidőn túl teljesíti.
- Az áthelyezési kérelem 30 napon túli teljesítése, avagy a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott időpontot túli teljesítése esetén.
- Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF szerinti kötbér vagy díjcsökkentés illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet, vagy díjcsökkentést nyújt. Kötbér és díjcsökkentés ugyanazon szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése miatt egyidejűleg nem illeti meg az Előfizetőt.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér, illetve díjcsökkentés nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér, illetve díjcsökkentés mértékét meghaladja, azt kárigénye érvényesítése érdekében a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a





kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti. Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a Hírközlési Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

Késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felrőhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

### **6.3.2 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

#### **6.3.2.1 A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése**

- minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő 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 az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

#### **6.3.2.2 Az átírás késedelmes teljesítése esetén**

A kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### **6.3.2.3 Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén**

A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### **6.3.2.4 A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása 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 Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### **6.3.2.5 A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke a vetítési alap**

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében az Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni;
- nyolcszorosa a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében az Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői Szerződés alapján a Hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;



- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői Szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- ha a Hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői Szerződés alapján a Hibabejelentéssel érintett Szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

#### **6.3.2.6 Szolgáltató hibás teljesítése okán az előfizető rendes felmondásakor fizetendő kötbér mértéke (6.2.4/f) pont)**

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

#### **6.3.3 Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

### **6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

#### **6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető.

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott hányadú ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

### **6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Tudakozó hívások:

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában.



A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizet nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

### 6.5.1 Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás az ÁSZF 3/c. mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

### 6.5.2 Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 199-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás az ÁSZF 3/c. mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

### 6.5.3 Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 197-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás az ÁSZF 3/c. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

## 6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

A fogyasztó panaszával a Szolgáltatón kívül az alábbi szervekhez fordulhat:

- a) fogyasztóvédelmi panasz esetén a nemzeti fogyasztóvédelmi hatósághoz (nfh.hu) fordulhat, mely panaszt a hatóság 30 napon belül bírálja e,
- b) kéretlen elektronikus levelekkel kapcsolatban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat
- c) előfizető igénybe veheti a lakóhelye szerinti békéltető testület eljárását. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.
- d) előfizető per elkerülése céljából választhatja a közvetítői eljárást. A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény a polgári jogviták bíróságon kívüli rendezésének elősegítése érdekében olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárást honosított meg, amelynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a továbbiakban: közvetítő) bevonása mellett a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása.
- e) ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.
- f) az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői Szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A fenti szervek elérhetőségeit az ÁSZF 6. melléklete tartalmazza.



## 7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő számlázás esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

**7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### 7.1.1 A szolgáltatások díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján – a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között – szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak
- b) havi előfizetési díjak
- c) forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú, kapcsolási díjak)

### 7.1.2 Havi előfizetési díjak

#### 7.1.2.1 Havi előfizetési díj

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

#### 7.1.2.2 Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 3/a. melléklet tartalmaz.

### 7.1.3 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak típusait és mértékét a 3/b. melléklet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

#### 7.1.4 Forgalmi díjak

Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési és forgalmi díjat kell fizetni. A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet.

A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. A hívás felépítési díj a hívó és a hívott előfizetői



hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként.

Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.

Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.

Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF 3/c. melléklete tartalmazza.

### **7.1.5 A szolgáltatási díjak módosítása**

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

### **7.1.6 Díjcsomagok**

#### **7.1.6.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok**

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó egyes szolgáltatásokat, - így például telefon, műsorterjesztési és Internet szolgáltatását – összevontan értékesítse. Ebben az esetben a szolgáltatás díja megegyezik az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak összegével.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjcsomagban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson.

A díjcsomag váltásra vonatkozó rendelkezéseket jelen ÁSZF 9.3. pontja tartalmazza.

### **7.1.7 Számlázás ideje, módja, gyakorisága**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, a tárgyhót megelőző hónap 18. napjától a tárgyhó 18. napjáig terjedő időszakra terjed ki (amennyiben ez hétvégére esik, a következő munkanap). Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a számlákat minden hónap utolsó napjáig eljuttatja az Előfizetőhöz. Amennyiben az Előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a Szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámon köteles bejelenteni.

Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatónál több Előfizetői Szerződéssel rendelkezik, választása szerint a Szolgáltató csoportos számlán összesítve számlázza ki részére az ezen Előfizetői Szerződések által érintett szolgáltatások díját.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

Az Előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás és szünetelés alapján fizetendő előfizetési díj a szünetelés vagy módosítás kezdő időpontját követően elkészített első számlán jelenik meg.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontja az azt követő számlázási ciklusra vonatkozó számla zárása utáni időpontra esik, az Előfizető a Szolgáltatónak a megszűnés időpontjában fennálló szolgáltatási feltételek szerint kiállított számláját köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató az Előfizető által ilyen módon megfizetett előfizetési díjnak az Előfizetői Szerződés megszűnése okán szolgáltatással nem fedezett részét a soron következő számlázási ciklusra vonatkozó számlájával jóváírja az



Előfizető részére, és az Előfizető döntése szerint beszámítja azt a Szolgáltatótól igénybe vett más szolgáltatás díjába vagy az Előfizető részére az Előfizető választása szerint banki átutalással, vagy postai úton megfizeti.

### **7.1.8 A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje**

A rendszeres díjak megfizetése a – a telefon havi előfizetési díj, valamint az egyéb havi szolgáltatási díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak – beleértve a beszélgetési díjakat is – az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek. A Szolgáltató a tört havi előfizetési díjakat a tárgyhót követő hónapban számlázza időarányos mértékben.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve, s az előfizetők az esedékes díjakat ennek megfelelően a tárgyhót követő hónap 5. napjáig kötelesek megfizetni a Szolgáltató számára.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az Előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

### **7.1.9 Kedvezmények**

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi.

Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

#### **7.1.9.1.1 Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződés-módosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése nem lehetséges, vagy a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- e) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről Üzleti/ Intézményi Előfizetőre kéri átírni;
- f) prémium / kiegészítő szolgáltatások esetében a fentiekben túlmenően akkor is, ha a kábeltelevíziós szolgáltatási szerződéshez fűződő kedvezményt az Előfizető a fenti a) - f) pontok miatt veszítette el.

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles egy összegben visszafizetni az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények) a fenti a-e) pontokban meghatározott időpontig igénybevett összegét.

A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények nem kerülnek alkalmazásra, amennyiben az előfizetői szerződés a fenti, c) pontban meghatározott okból szűnik meg, és az Előfizető egyidejűleg a Szolgáltatóval új, határozott idejű előfizetői szerződést köt ugyanazon szolgáltatás más szolgáltatási szintjére, és az új határozott idejű szerződést legalább az eredeti szerződés időtartama lejártának időpontjáig fenntartja, illetve az új szerződés tekintetében az a) - f) pontokban meghatározott körülmények az eredeti szerződés időtartamának lejáratási időpontjáig nem következnek be.

Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az Előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a) - f) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejáratási időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybe vett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az Előfizetővel szemben.



### **7.1.9.2 Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkorin ÁSZF-ében meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák. Amennyiben a kedvezmény meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, a meghatározott időtartam elteltével a szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt díjazáson vehető igénybe. Amennyiben a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig vehető igénybe. Az értesítés átvételét követően az Előfizetőt az ÁSZF 9.2.3 pontjában foglalt jogok illetik meg.

### **7.1.10 Késedelmi kamat**

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének a Ptk. 301 § (1) bekezdésében és 301/A. §-ában meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni Előfizető esetében a Ptk. 301 § (1) bekezdésében meghatározott mérték, Üzleti/Intézményi Előfizető esetén a Ptk. 301/A. § szerinti mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az Előfizetői díjreklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

## **7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

### **7.2.1 Fizetési módok**

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

#### **7.2.1.1 Készpénzes fizetési módok**

- a) a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) az Előfizetőt felkereső díjbeszedő részére történő befizetéssel.

#### **7.2.1.2 Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok**

- a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
- b) az Előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- d) online bankkártyás fizetéssel;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve az a) pont esetében a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a postai, pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

### **7.2.2 Számlamelléletek**

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat az előfizető által fizetendő valamennyi eltérő díjú hívásirány után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni:



- kapcsolási díjak,
- helyi,
- helyközi,
- a belföldi távolsági és a
- nemzetközi hívások díja,
- a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja, valamint a
- telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon Szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet).

A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához köteles a fentiekben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatolni, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást tartalmazó számlamellékletet küldeni. A Szolgáltató továbbá az Előfizető kérésére a telefon számla mellé hívásrészletezést küld, amelyen részletesen feltüntetésre kerül a hívott fél hívószáma, a hívás kezdő időpontja, a hívás időtartama, a hívásegység díja, a hívás díja. A tételes számla mellékletben a Szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

A hívásrészletezés küldését a Szolgáltató a mindenkori műszaki lehetőségek figyelembe vételével biztosítja.

### 7.2.3 Összevont számlázás

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőnek nyújtott összes Szolgáltatásról (kábeltelevízió, internet és telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj ily módon a kiszámlázott díjakat nem fedezi, abban az esetben- feltéve, hogy az Előfizető előzetesen nem rendelkezett arról, hogy a befizetett díjat mely szolgáltatásra szánja Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részteljesítéseket:

- a) régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén az Előfizetőre terheesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető befizetéseit az ügyfélszámahoz rendelt, egy ún. Előfizetői folyószámlán tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonásra kerül az Előfizető folyószámlán lévő túlfizetett összeg. A Szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

## 7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit Honlapján közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

## 7.4 A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

## 7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az Előfizető részére a jelen ÁSZF 6.3.2 pontjában meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.





## 8 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szolgáltató biztosítja a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön vagy az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő Szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő Szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

mennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi:

- a) Ha az Előfizető természetes személy:
  - magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
  - nem magyar állampolgár esetében útlevelel és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,
  - valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató Őt az eredeti Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.
- b) b. Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:
  - - 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.

Az átvevő Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ. Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényéről az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül a Szolgáltatót, mint átadó Szolgáltatót értesíteni.

Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő Szolgáltatónak az értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó Szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igényt az átvevő Szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása áll fenn, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható.

A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén, a számátadási időablak leteltét követően a telefonszolgáltatást az átvevő Szolgáltató nyújtja az Előfizető részére a közöttük létrejött előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.



## 9 Szerződés időtartama

### 9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az Előfizetői Szerződés időtartamát a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában az Előfizetői Szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama három hónap. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarral eltérhetnek.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarral megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át az ÁSZF-ben megtalálható feltételekkel, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt az Előfizetői Szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a kedvezmények mértékével azonos összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

A szünetelés, megszüntetés, rendkívüli felmondás további esetei a 3.1.1. pontban és az 5. fejezetben találhatóak.

### 9.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

#### 9.2.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az EESZ módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelemnek a Szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő – módosítására feljogosító esetek a következők:



- 1) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. fejállomás csere, hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
- 2) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
- 3) az elírások javítása;
- 4) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- 5) ha a szerződéses jogviszonyok, szerzői jogi okok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igények, valamint a műsordíjak gazdasági hatásának és a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetését is) a programválaszték, a programcsomagokban található csatornák, vagy a programcsomagok száma, összeállítása módosul;
- 6) amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
  - jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
  - Vis Maior, vagy a Szolgáltató vagy az Előfizető érdekkörében, körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizetői a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

### 9.2.2 Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Az üzleti/intézményi Előfizetővel történő szerződésmódosítás írásban megkötött Előfizetői Szerződés alapján az ÁSZF-ben eltérő módon egyező akarattal is létrejöhet.

### 9.2.3 Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai

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

Az Előfizető szerződésmódosítás keretében jogosult Tarifa-csomag-váltásra a jelen ÁSZF 3/b. számú mellékletében foglalt díjakon.

### 9.2.4 A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

### 9.2.5 Változás az előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd eljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.



### 9.2.6 Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

### 9.2.7 Tarifacsomag váltás speciális szabályai

Díjcsomag módosításkor az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.

A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a Szolgáltató a következő 10 munkanapon teljesíti azt. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekint, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

Speciális feltételű, Akciós csomagok esetén a Szolgáltató meghatározza a csomagváltási lehetőségeket és erről az ügyfeleket ügyfélszolgálatán tájékoztatja.

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizetőt a 3/b. mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az előfizetői szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

## 9.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

### 9.3.1 Áthelyezés

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti.

Áthelyezés a Szolgáltató szolgáltatási területén és csak akkor biztosítható, ha a kért új Előfizetői Hozzáférési Ponton a Szolgáltató az ÁSZF 4. pontjában meghatározott, megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja, és őt erről a tényről írásban értesíti.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül az ÁSZF 5. pontjában foglalt, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 3/b. melléklet tartalmazza.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az

Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az Előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a Szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az ÁSZF 12.1. j) pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.



### 9.3.2 Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a 3/b. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében – módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Előfizető és az új Ügyfél közös kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója.

Díjtarozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Amennyiben egyéni Előfizetői Szerződés átírását kéri Üzleti/Intézményi Ügyfélre, az Üzleti/Intézményi illetve egyéni Előfizetőre vonatkozó a 3/b. mellékletben közölt egyszeri belépési díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a Szolgáltatónak.

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződések esetében, az Előfizető halála esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Öröklés esetén az átírás szabályai az alábbiak:

Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (halotti anyakönyvi kivonat eredeti vagy hitelt érdemlő másolatának bemutatása) az Előfizetői jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve ha az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs az Előfizetői Szerződés átírását kéri.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő módon történő bizonyítása esetén (jogerős hagyatékátadó végzés bemutatása) az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást változatlan feltételekkel, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása az irányadó. Ha a hagyatéki eljárás bejezését követő 30 napon belül az Előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, úgy a jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs a haszonélvezeti jogával terhelt ingatlan használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási kérelmét örökléstől függetlenül, átírási díj megfizetése ellenében kérésre az általános szabályok szerint, az ott meghatározott határidővel teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történt tudomásszerzés időpontjától az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs átírásra vonatkozó kérelméig vagy a hagyatéki eljárás befejezését követő 30. napig a jogviszonyt díjmentesen szüneteltetheti. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltét követően az Előfizetői jogviszony automatikusan megszűnik.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik. A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

## 9.4 Változás Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekeiben

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit a 9.2.1 pontban foglaltak, illetve az alábbiak esetében módosíthatja egyoldalúan:

- a) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- b) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket nem érintheti.



Az ÁSZF lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén – amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken – a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az ÁSZF 9.2 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) a módosítás indoklása;
- f) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

#### **9.4.1 Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult – azonnali hatállyal – felmondani az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az Előfizető a Szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosítására a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

#### **9.5 Előfizetői (kapcsolási) szám változása**

Az előfizetői kapcsolási számot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha a felek ebben megállapodnak;
- b) ha módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- c) ha a számváltoztatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala igazolta;



## 10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az Üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 5. mellékletét képezi.

A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Szerződésszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Szerződésszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető szerződésszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviseletére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 5. mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### 10.3 Előfizetői névjegyzéki adatok kezelése

A Szolgáltató évente egy alkalommal előfizetői névjegyzéket készít, amelyet elektronikusan – a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) honlapján keresztül – hozzáférhetővé tesz az Előfizetők számára és ezt havi rendszerességgel frissíti.

Az előfizetői névjegyzék tartalmazza a Szolgáltató összes előfizetői hozzáférést biztosító telefon szolgáltatás Előfizetőjének adatait, a névjegyzékben szereplő Előfizető hozzájárulásától függően.

A szolgáltató a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) formában, vagy az előfizető hozzájárulása esetén más formában is biztosíthatja.

A Szolgáltató minden előfizetője számára automatikusan biztosítja a jogot, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát. Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

A Szolgáltató biztosítja az előfizető igénye szerint, egyéni előfizető esetén díjmentesen, hogy az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószámot is feltüntethessen, a Szolgáltató és a mobil rádiótelefon szolgáltató között kötött megállapodás szerint.

Az előfizetői névjegyzéknek tartalmaznia kell a természetes személynek nem minősülő előfizetők nevét és legalább egy előfizetői hívószámát.

Az előfizető kérheti, hogy

- Külön költség nélkül kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvből, előfizetői listából, vagy címtárból;
- adatairól csak a tudakozó adjon tájékoztatást,
- a telefonkönyvben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
- lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben;
- kezelőn keresztül hívassák, ha számát már korábban titkosította
- A Szolgáltató az előfizető kérésére az általa megjelölt más használó adatait is szerepelteti díj ellenében, ha az adatkezeléshez a használó is hozzájárulását adta (két, vagy több névhez is tartozhat azonos előfizetői kapcsolási szám).



## **11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

A Satelit Híradástechnikai Kft. (továbbiakban: „Szolgáltató”) tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXVI. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerezésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

### **11.1 A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége**

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási







Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

## 11.5 Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

## 11.6 A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt Előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

## 11.7 Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a



Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és víruszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére.

## **12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **12.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) az Előfizető rendes felmondásával;
- e) Szolgáltatói rendes felmondással;
- f) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- g) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs az ÁSZF 9.3.2 pontja szerinti átírásra jogosult örökös;
- h) Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- i) a felek közös megegyezésével;
- j) Az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- k) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével.

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról.

### **12.2 Előfizetői felmondás**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

- a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani;
- b) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.



Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.3 Szolgáltatói Felmondás

### 12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

- írásban, tértivevényes levélben;
- amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni

Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

### 12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

### 12.3.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető Szolgáltató tulajdonát képező eszközökön a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, különösen: az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti;

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

### 12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető díjtartozása miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal



követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg
  - az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
  - havi előfizetési díj hiányában vagy 10000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10000 forintot; vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

### **12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3. és 12.3.4. pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése - jogosult az Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői 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.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

### **12.3.6 Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. modem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3/b. mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni.

Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.



### **13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;**

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



## **14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni.;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben a Szolgáltató figyelmét felhívni arra, ha a létesítéshez harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

### **14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

### **14.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 12.3.6 pontja tartalmazza.

### **14.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 14. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembé, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

## **15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok (A szolgáltatás az ÁSZF vonatkozásában nem értelmezhető)**



## 16 Mellékletek listája

- 1. melléklet  
Szolgáltatások leírása
- 2. melléklet  
Szolgáltatási területek
- 3/a. melléklet  
Havi díjak
- 3/b. melléklet  
Egyszeri díjak
- 3/c. melléklet  
Forgalmi díjak
- 4. melléklet  
A szolgáltatás minőségi mutatói
- 5. melléklet  
Adatkezelési tájékoztató
- 6. melléklet  
A felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok
- 7. melléklet  
Meghatározások





## 1. melléklet

### Szolgáltatások leírása

## 1 Kábeltelefon szolgáltatás

### 1.1 Hívásslolgáltatások

#### 1.1.1 Hálózaton belüli hívás

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

#### 1.1.2 Helyi hívás

Az azonos településen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

#### 1.1.3 Helyközi I. hívás

Az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat.

#### 1.1.4 Helyközi II. hívás

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

#### 1.1.5 Távolsági hívás

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

#### 1.1.6 Nemzetközi hívás

A külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

#### 1.1.7 Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás

A belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

### 1.2 Kiegészítő szolgáltatások

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

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 igénybeviteléhez meghatározott funkcióval rendelkező telefon-készülék szükséges.

Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

#### 1.2.1 Hívószám kijelzés

A hívószám kijelzés 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 hívószám kijelzés 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 egy időben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg.



Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alközpont 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.

A Szolgáltató a hívószám kijelzés 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.

### 1.2.2 Hívószám kijelzés letiltása

A hívószám kijelzés 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.

### 1.2.3 Állandó letiltás

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

### 1.2.4 Tartós hívásvárakoztatás

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:

- a) nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
- b) emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81, SHS-91) számok hívásának tiltása,
- c) mobil számok hívásának tiltása
- d) segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása.
- e) kezelői szolgáltatások hívásának tiltása
- f) tudakozók hívásának tiltása
- g) fix számok hívásának tiltása
- h) helyi hívások tiltása

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

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.

### 1.2.5 Hívásátirányítás

#### 1.2.5.1 Hívásátirányítás feltétel nélkül

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

Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

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.

#### **1.2.5.2 Hívásátirányítás foglaltság esetén**

Az Előfizető, aki a telefon állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott telefonállomásra, 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 feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

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.

#### **1.2.5.3 Hívásátirányítás „nem felel” esetén**

Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. 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 kézi beszélőt.

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

Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

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.



*2. melléklet*  
***Szolgáltatási területek***

Szolgáltató vezetékes telefon szolgáltatást az alábbi területeken végez:

1. Bezenye
2. Hegyeshalom
3. Jánossomorja
4. Levél
5. Rajka
6. Újrónafő



### 3/a. melléklet

#### Havi díjak

Szolgáltató a kínált programok tekintetében egységes árazást a különböző szolgáltatási területeken az azonos nevű programcsomagokra vonatkozóan.

Az egyes szolgáltatási területeken a programcsomagok kínálata és elérhetősége eltérhet, ezek részleteit a 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### Szolgáltatási díjak egyéni előfizetések esetén

Szolgáltatás	Előfeltétel	Havi díj (bruttó)	Lebeszélhető (bruttó)
Első telefonvonal egyéni előfizetéssel	-	1600 Ft	0 Ft
Második Telefonvonal egyéni előfizetőknek	-	1200 Ft	0 Ft
Telefonvonal egyéni előfizetéssel, 50% lebeszélhetőséggel	-	2160 Ft	1080 Ft
Telefonvonal egyéni előfizetéssel, 100% lebeszélhetőséggel	-	3175 Ft	3175 Ft
Első Telefonvonal „Pletyi” Csomaghoz		3800 Ft	0 Ft
Második Telefonvonal „Pletyi” Csomaghoz		3800 Ft	0 Ft

#### Szolgáltatási díjak üzleti előfizetések esetén

Szolgáltatás	Előfeltétel	Havi díj (bruttó)	Lebeszélhető (bruttó)
Első telefonvonal üzleti alap csomagban	-	4000 Ft	0 Ft
Második telefonvonal üzleti alap csomagban	-	3000 Ft	0 Ft
Első telefonvonal „Üzleti 6K” csomagban	-	9000 Ft	6000 Ft
Második telefonvonal „Üzleti 6K” csomagban	-	6000 Ft	6000 Ft

Megjegyzés: Egy végberendezés (kábelmodem) két telefonszámot tud kiszolgálni. Kettőnél több szám esetében több modemre van szükség. Ilyen esetben minden modem első száma Első Telefonvonalként értelmezendő.



## Egyéb havi díjak

Megnevezés	Havi díj (bruttó)	Megjegyzés
Csökkentett előfizetési díj	Az előfizetési díj 50%-a	Maximum 6 hónap időtartamra



*3/b. melléklet*  
*Egyszeri díjak*

## 1 Díjtételek

Megnevezés	Bruttó díj
Adminisztrációs díj	800 Ft + 16 Ft / oldal
Áthelyezési díj	4000 Ft
Átírási díj	2000 Ft
Bekapcsolási díj	15 000 Ft
Csökkentett előfizetési díj	A havi előfizetési díj 50%-a
Elállási díj	2500 Ft
Expressz díj	3000 Ft
Fizetési felszólítási díj	
ajánlott levél esetén	500 Ft
tértivevényes levél esetén	1000 Ft
Kiegészítő bekapcsolási díj	2500 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja	2000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja	30000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék	20000 Ft
Kikapcsolási díj	2500 Ft
Kiszállási díj	2500 Ft
Sürgősségi kiszállási díj	3500 Ft
Számlabontási díj/év	3000 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj	0 Ft
Visszakapcsolási díj	2500 Ft
Vizsgálati díj	5 000 Ft + a mindenkori hatósági díj
Telefon csere ügyfél kérésére	5 000 Ft
Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése/db	3 000 Ft
Számhordozási díj	4500 Ft
Egyszeri díjak	Bruttó ár
Titkos szám	0 Ft
Rejtett szám	0 Ft
Részletes számla, Egyéni ügyfeleknek egyszeri (papír, e-mail) /db	0 Ft
Részletes számla, egyéni ügyfeleknek rendszeres (papír, e-mail) /hó	200 Ft
Részletes számla, üzleti ügyfeleknek egyszer (papír, e-mail) /db	400 Ft
Részletes számla, egyéni ügyfeleknek egyszer (papír, e-mail) /hó	400 Ft
Különleges telefonszám/szép szám	10000 Ft
Ügyfél által választott szám	3000 Ft



## 2 Díjmeghatározások

### 2.1 Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

### 2.2 Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a endszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

### 2.3 Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

### 2.4 Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés – díjcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

### 2.5 Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagja esetén.

### 2.6 Elállási díj

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj.

### 2.7 Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

### 2.8 Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

### 2.9 Készülék behangolási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt díjcsomag csatornáira való behangolása miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első behangolás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.





## 2.10 Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

## 2.11 Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

## 2.12 Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj (Kártérítési díj)

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

## 2.13 Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

## 2.14 Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy hálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben. Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

## 2.15 Követeléskezelés díja

Amennyiben Előfizető számlatartozása esetén Szolgáltató fizetési felszólításainak ellenére sem egyenlített ki hátralékát, úgy Szolgáltató jogosult követeléskezelő alkalmazására. A követeléskezelő minden követelés után eseti díjat számol fel, melynek megfizetése Előfizetőt terheli.

## 2.16 Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

## 2.17 Programcsomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes programcsomag módosítási lehetőséget követő ismételt programcsomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.



## 2.18 Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolat szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást. A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

## 2.19 További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben megjelölnél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az Előfizető további vételi helyenként köteles, és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

## 2.20 Visszakapcsolási díj

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

## 2.21 Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.



*3/c. melléklet*  
*Forgalmi díjak*

## 1 Tarifacsomagok

### 1.1 Alap csomag

		Bruttó díjak (Ft)	
Kapcsolási díj		0.00	
Elszámolás		Perc alapú	
Típus	Irányok	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
Belföldi Vezetékes	Hálózaton belüli hívások	0	0
	Helyi (hálózaton kívül)	5,30	3,00
	Helyközi (hálózaton kívül)	5,30	5,30
	Távolsági (hálózaton kívül)	10	5.90
Belföldi Mobil	Telenor	33	28
	T-Mobile	33	28
	Vodafone	33	28
Nemzetközi	1. zóna	15	
	2. zóna	25	
	3. zóna	35	
	4. zóna	50	
	5. zóna	85	
	6. zóna	89	
	7. zóna	100	
	8. zóna	140	
	9. zóna	156	
	10. zóna	182	
	11. zóna	500	
SAT	SAT 1	1500,00	
	SAT 2	2125,00	
	SAT 3	2750,00	
Speciális	112, 104, 105, 107	0,00	
	Zöld szám	0,00	
	Kék szám	8,34	4,16
	11800	85	
	11811	150	
	11888	85	
	11818	110	
	11824	200	



## 1.2 50%-ban lebeszélhető csomag

		Bruttó díjak		
Havidíj		2160 Ft		
Kapcsolási díj:		4.00		
<b>Lebeszélhetőség:</b> A csomag havidíja a számlázási ciklusban 50%-ban lebeszélhető belföldi vezetékes irányban. Adott hónapban fel nem használt egyenleg a következő számlázási ciklusra nem vihető át.				
Elszámolás:		Perc alapú		
Típus	Irányok	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül	
Belföldi Vezetékes	Hálózaton belüli hívások	0	0	
	Helyi és Helyközi (hálózaton kívül)	10	10	
	Távolsági (hálózaton kívül)	10	10	
Belföldi Mobil	Telenor	29	29	
	T-Mobile	29	29	
	Vodafone	29	29	
Nemzetközi	1. zóna	15		
	2. zóna	25		
	3. zóna	35		
	4. zóna	50		
	5. zóna	85		
	6. zóna	89		
	7. zóna	100		
	8. zóna	140		
	9. zóna	156		
	10. zóna	182		
	11. zóna	500		
SAT	SAT 1	1500,00		
	SAT 2	2125,00		
	SAT 3	2750,00		
Speciális	112, 104, 105, 107	0,00		
	Zöld szám	0,00		
	Kék szám	8,34	8,34	
	11800	85		
	11811	150		
	11888	85		
	11818	110		
	11824	200		



### 1.3 100%-ban lebeszélhető csomag

		Bruttó díjak		
Havidíj		3175 Ft		
Kapcsolási díj:		4.00		
<b>Lebeszélhetőség:</b> A csomag havidíja a számlázási ciklusban 100%-ban lebeszélhető belföldi vezetékes irányban. Adott hónapban fel nem használt egyenleg a következő számlázási ciklusra nem vihető át.				
Elszámolás:		Perc alapú		
Típus	Irányok	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül	
Belföldi Vezetékes	Hálózaton belüli hívások	0	0	
	Helyi és Helyközi (hálózaton kívül)	10	10	
	Távolsági (hálózaton kívül)	10	10	
Belföldi Mobil	Telenor	29	29	
	T-Mobile	29	29	
	Vodafone	29	29	
Nemzetközi	1. zóna	15		
	2. zóna	25		
	3. zóna	35		
	4. zóna	50		
	5. zóna	85		
	6. zóna	89		
	7. zóna	100		
	8. zóna	140		
	9. zóna	156		
	10. zóna	182		
	11. zóna	500		
SAT	SAT 1	1500,00		
	SAT 2	2125,00		
	SAT 3	2750,00		
Speciális	112, 104, 105, 107	0,00		
	Zöld szám	0,00		
	Kék szám	8,34	8,34	
	11800	85		
	11811	150		
	11888	85		
	11818	110		
	11824	200		



## 1.4 Pletyi csomag

		Bruttó díjak	
Havidíj		3800 Ft	
Kapcsolási díj:		0.00	
<b>Lebeszélhetőség:</b> A csomag havidíja a számlázási ciklusban 100%-ban lebeszélhető belföldi vezetékes irányban. Adott hónapban fel nem használt egyenleg a következő számlázási ciklusra nem vihető át.			
Elszámolás:		Perc alapú	
Típus	Irányok	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
Belföldi Vezetékes	Hálózaton belüli hívások	0	0
	Helyi és Helyközi (hálózaton kívül)	0	0
	Távolsági (hálózaton kívül)	0	0
Belföldi Mobil	Telenor	29	29
	T-Mobile	29	29
	Vodafone	29	29
Nemzetközi	1. zóna	15	
	2. zóna	25	
	3. zóna	35	
	4. zóna	50	
	5. zóna	85	
	6. zóna	89	
	7. zóna	100	
	8. zóna	140	
	9. zóna	156	
	10. zóna	182	
	11. zóna	500	
SAT	SAT 1	1500,00	
	SAT 2	2125,00	
	SAT 3	2750,00	
Speciális	112, 104, 105, 107	0,00	
	Zöld szám	0,00	
	Kék szám	8,34	8,34
	11800	85	
	11811	150	
	11888	85	
	11818	110	
	11824	200	



## 1.5 Üzleti alap csomag

		Bruttó díjak	
Havidíj		4000 Ft	
Kapcsolási díj:		3.00	
Lebeszélhetőség: nincs			
Elszámolás:		Másodperc alapú	
Típus	Irányok	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
Belföldi Vezetékes	Hálózaton belüli hívások	10	10
	Helyi és Helyközi (hálózaton kívül)	10	10
	Távolsági (hálózaton kívül)	10	10
Belföldi Mobil	Telenor	29	29
	T-Mobile	29	29
	Vodafone	29	29
Nemzetközi	1. zóna		
	2. zóna		
	3. zóna		
	4. zóna		
	5. zóna		
	6. zóna		
	7. zóna		
	8. zóna		
	9. zóna		
	10. zóna		
	11. zóna		
SAT	SAT 1		
	SAT 2		
	SAT 3		
Speciális	112, 104, 105, 107	0,00	
	Zöld szám	0,00	
	Kék szám	8,34	8,34
	11800	85	
	11811	150	
	11888	85	
	11818	110	
	11824	200	



## 1.6 Üzleti 6K csomag

		Bruttó díjak	
Havidíj		9000 Ft	
Kapcsolási díj:		3.00	
<p><b>Lebeszélhetőség:</b> A csomag havidíja a számlázási ciklusban 6000 forint erejéig lebeszélhető belföldi vezetékes és mobil irányban. Adott hónapban fel nem használt egyenleg a következő számlázási ciklusra nem vihető át.</p>			
Elszámolás:		Másodperc alapú	
Típus	Irányok	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
Belföldi Vezetékes	Hálózaton belüli hívások	10	10
	Helyi és Helyközi (hálózaton kívül)	10	10
	Távolsági (hálózaton kívül)	10	10
Belföldi Mobil	Telenor	29	29
	T-Mobile	29	29
	Vodafone	29	29
Nemzetközi	1. zóna		
	2. zóna		
	3. zóna		
	4. zóna		
	5. zóna		
	6. zóna		
	7. zóna		
	8. zóna		
	9. zóna		
	10. zóna		
	11. zóna		
SAT	SAT 1		
	SAT 2		
	SAT 3		
Speciális	112, 104, 105, 107	0,00	
	Zöld szám	0,00	
	Kék szám	8,34	8,34
	11800	85	
	11811	150	
	11888	85	
	11818	110	
	11824	200	





## 2 Speciális hívások tarifái

A speciális hívások tarifái mindegyik csomag esetében megegyeznek:

Hívás iránya	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
Audiofix HUF 100,00	125,00	
Audiofix HUF 1000,00	1250,00	
Audiofic HUF 120,00	150,00	
Audiofix HUF 125,00	156,25	
Audiofix HUF 1500,00	1875,00	
Audiofix HUF 160,00	200,00	
Audiofix HUF 175,00	218,75	
Audiofic HUF 2000,00	2500,00	
Audiofix HUF 240,00	300,00	
Audiofix HUF 250,00	312,50	
Audiofix HUF 300,00	375,00	
Audiofix HUF 40,00	50,00	
Audiofic HUF 400,00	500,00	
Audiofix HUF 4000,00	5000,00	
Audiofix HUF 450,00	562,50	
Audiofix HUF 500,00	625,00	
Audiofix HUF 550,00	687,50	
Audiofix HUF 60,00	75,00	
Audiofic HUF 600,00	750,00	
Audiofic HUF 75,00	93,75	
Audiofix HUF 750,00	937,50	
Audiofix HUF 825,00	1031,25	
Audiofix HUF 88,00	110,00	
Audiofix HUF 900,00	1125,00	
Audiotex HUF 120,00	150,00	
Audiotex HUF 125,00	156,25	
Audiotex HUF 150,00	187,50	
Audiotex HUF 160,00	200,00	
Audiotex HUF 180,00	225,00	
Audiotex HUF 200,00	250,00	
Audiotex HUF 240,00	300,00	
Audiotex HUF 250,00	312,50	
Audiotex HUF 300,00	375,00	
Audiotex HUF 320,00	400,00	
Audiotex HUF 360,00	450,00	
Audiotex HUF 380,00	475,00	
Audiotex HUF 400,00	500,00	
Audiotex HUF 500,00	625,00	
Audiotex HUF 65,00	81,25	
Audiotex HUF 75,00	93,75	



### 3 Időszakok

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



## 4 Zónastruktúra

<b>1. zóna</b>
AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG
<b>2. zóna</b>
CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND
<b>3. zóna</b>
AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII
<b>4. zóna</b>
CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) , LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO
<b>5. zóna</b>
ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN
<b>6. zóna</b>
ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL
<b>7. zóna</b>
ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRÓ, MONTENEGRÓ_MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL
<b>8. zóna</b>
ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBRALTÁR, GIBRALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA MOBIL, MARTINIQUE , MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL
<b>9. zóna</b>
AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGIN-SZIGETEK, COMORE-SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART, ELEFÁNTCSONTPART MOBIL,



FERÖER-SZIGETEK, FERÖER-SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SZAÚD-ARÁBIA, SZAÚD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZIFÖLD, TURKS-ÉS CAICOS-SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL

#### 10. zóna

ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BURKINA FASO, BURKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKAO, MAKAO MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍV-SZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SENEGÁL, SENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL

#### 11. zóna

AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETIÓPIA, ETIÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENADA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA), KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLK-SZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA-SZIGET, TOKELAU-SZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJ-KALEDÓNIA, VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKI-SZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL

#### SAT 1 zóna

EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

#### SAT 2 zóna

INMARSAT-A

#### SAT 3 zóna

INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC



#### 4. melléklet

### A szolgáltatás minőségi mutatói

## 1 Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

		Célréték
1.	Szolgáltatás rendelkezésre állása	≥ 95%
2.	Új hozzáférés létesítési határidő	≤ 30 nap
3.	Hibabejelentő szolgálat válaszideje:	
3.a.	maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	120 másodperc
3.b.	maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	≥ 75 %
4.	Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra
5.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	45 nap
6.	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %
7.	Sikertelen hívások	2,7 %
8.	Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében:	12 másodperc

## 2 Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

### 2.1 Szolgáltatás rendelkezésre állása

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 állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás Előfizető szerződészegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

### 2.2 Új hozzáférés létesítési határidő

Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam Szolgáltató nyilvántartása alapján.

### 2.3 Hibabejelentő szolgálat válaszideje

- maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében
- maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve



## 2.4 Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

**Minőségi panasz:** Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatás minőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

## 2.5 Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

**A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje:** az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok Szolgáltató általi fogadásától,

- a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,
- a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma.

## 2.6 A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

### 2.7 Sikertelen hívások

**Sikertelen hívás:** Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.

A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.

A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta. A vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt nem haladja meg a célértéket.



## 5. melléklet

### Adatkezelési tájékoztató

## 1 Bevezetés

A Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, ÁSZF mellékletét képezi.

A jelen adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra

hozatalát, vagy felhasználását.

## 2 Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§. (1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 154.§-ában foglalt rendelkezések;
- e) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

## 3 Definíciók

### 3.1 Előfizető

Lásd 9. sz. melléklet azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így magát egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetők. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen szabályzat nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

### 3.2 Ügyfél

Lásd 9. sz. melléklet

### 3.3 Személyes adat

Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

### 3.4 Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása,



továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;

### 3.5 Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

### 3.6 Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

### 3.7 Nyilvánosságra hozatal

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

### 3.8 Adatkezelő

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

### 3.9 Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

### 3.10 Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

## 4 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

### 4.1 Adatkezelési célok

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

#### 4.1.1

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. Törvény (a továbbiakban: Eht) 157.§ (2) bekezdés alapján a Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- d) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai;
- e) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja;
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- h) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- i) az Előfizető által választott díjfizetési mód;
- j) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- k) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;





- l) az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- m) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- n) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a) - c) pontban meghatározott adatai;
- q) ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképese, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a) -b) pontban meghatározott adatai;
- r) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

#### 4.1.2

A Szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges következő személyes adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levélcíme;
- b) ha szükséges az Előfizetői szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférfési Pont
- c) címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- d) Bejelentés, Panasz rövid leírása;
- e) Bejelentés időpontja (év, hó, nap, óra);
- f) Bejelentés, Panasz kivizsgálásának eredménye;
- g) Bejelentés, Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hó, nap, óra);
- h) Előfizető értesítésének módja és időpontja.

#### 4.1.3

Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői / bejelentő hívószámot, vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra); eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

#### 4.1.4

A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása vagy saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja a 4.1.1 pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (pl. tervezett változások és fejlesztések, tájékoztatás akcióról, új szolgáltatások, hőségidőszakok, nyeremenysorsolások) küldésével az Előfizető folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

#### 4.1.5

Az Ügyfél/ Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyi igazolvány száma/útlevelezszám; e-mail cím).



## 4.2 Az adatkezelés módja

Az Ügyfél az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfölt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell (Eht. 159.§).

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) azon műszaki és szervezési intézkedések érdekében szükséges adatkezelésekről, melyek a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szint nyújtásához szükségesek;
- c) a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről;
- d) a fenti 4.1.1 pontban meghatározott adatkezelésekről;
- e) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végző szervek, illetve a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtó, továbbá az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv, és az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére teljesíthető vagy teljesítendő adatszolgáltatásról;
- f) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át;
- g) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- h) milyen jogorvoslati lehetősége van az Ügyfélnek;
- i) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a fenti b) - e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változtatásokról.

Az Ügyfél adatai, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másképpen nyilatkozott.

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: Grt.) 6.§-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatósi, közvélemény-, és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162.§ (2)).

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatósi tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.



Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Ügyfél személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Avtv 9/A. § (1)).

Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről (Avtv 9.§(2)).

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, -tájékoztatás, közvélemény- és piacutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162.§ (1)).

## 5 Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama

### 5.1 Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama

Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Természetes személy Előfizető születési neve, anyja neve, születési ideje és helye, valamint címe (lakcím/tartózkodási hely) 4.1.1 a) - b) szerinti adatok	a) Eht. 157. § (2) bek. b) Eht. 159/A §(1) bek. a.) pont.	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) A szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai 4.1.1 q) szerinti adat	Eht. 129.§ (6) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
Az Előfizető számlázási címe (ha eltér a lakhelytől)	Eht. 157.§ (2) bekezdés c.) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
Az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakcímtól/tartózkodási helytől) 4.1.1 d) szerinti adat	Előfizető nyilatkozata	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
Az Előfizető e-mail címe	Előfizető hozzájárulása esetén	a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
A szolgáltatás igénybevételének időtartama 4.1.1 m) szerinti adat	a) Eht. 157.§ (2) bekezdés g pont b) Eht. 159/A§ (1) bekezdés d) pont	a) Szerződés megszűnését követő 1év + 30 nap b) Az Előfizető szerződés megkötését követő 1 év + 30 nap
A szolgáltatás igénybevételének dátuma 4.1.1 f) pont szerinti adat	a) Eht 157.§ (2) bekezdés g pont b) Eht 159/A§ (1)bekezdés d)pont	a) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap b) A szerződés megkötését követő 1 év + 30 nap



Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
A díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok 4.1.1 g) pont szerinti adatok	Eht. 157.§ (2) bekezdés h) pont	Szerződés megszűnését követő 1év + 30 nap
Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának az eseményei 4.1.1 h) pont szerinti adatok	Eht. 157.§ (2) bekezdés i) pont	Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
Az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157.§ (4) bekezdés szerinti Előfizetői hozzájárulás	Ügyfél hozzájárulásának a visszavonását vagy a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok 6.4 pont	Eht. 158.§	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés. 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 Szolgáltatónak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

## 5.2

A 4.1.2 és 4.1.3 pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását, vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig, vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

## 5.3

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 2 évig megőrzi. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

## 5.4

Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

## 5.5

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult (i) nyomozó hatóság., (ii) ügyészség, (iii) bíróság, (iv) valamint nemzetbiztonsági szakszolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében kezelheti az Eht. 159/A. § szerinti adatokat.



## 5.6

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## 6 Az Előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### 6.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából (ld. még 6.2 pont) csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint, vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre (Avtv. 9.§)

Az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó adatlapon tett nyilatkozata szerint járul, vagy nem járul hozzá ahhoz, hogy tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató továbbíthassa adatait az Európai Unión belül található adatkezelőkhöz.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait az valamelyik EGT-állam területén található és a szolgáltatások nyújtásában közreműködő kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

EGT-állam: az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

A valamelyik EGT-államba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén belül történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek valamelyik EGT-állam területén található, és amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával.

Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### 6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

#### 6.3.1

A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,



- d) az Avtv. 3.§ (8) bekezdés szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvény
- e) ben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

### 6.3.2

A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt törvényben nevesített adatokat és azokat a jogszabály rendelkezései szerint kiállított kérelemre átadja a nevezett hatóságoknak.

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

## 6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás (fekete lista)

### 6.4.1

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118.§(4) bekezdésben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157.§ szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158.§(3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg- azzal az adattartalommal- közös adatállományt létrehozni.

### 6.4.2

A Szolgáltató a 6.4.1 pontban meghatározott célból csak az Eht. 129.§ (6) bekezdésének b) - f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább

### 6.4.3

Az Előfizető adatai az Eht. 118.§ (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös nyilvántartásba, ha

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

### 6.4.4

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

### 6.4.5

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157.§(3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra használható fel.

### 6.4.6

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.

### 6.4.7

Az adatállományból adatot igényelhet:



- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht 157.§ (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatokat tartalmaz.

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. 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 az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

## 6.5 A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

**Tükrözés:** A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

**Archiválás:** A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem Ügyfél, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

**Tűzvédelem:** Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

**Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

**Hozzáférés-védelem:** Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

**Hálózati védelem:** A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében



teendő, a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételéről.

## 6.6 Az Előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 11.§ szakasza alapján az Előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, illetve a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével törlését,
- d) tiltakozást előterjeszteni;
- e) hatósági jogérvényesítésre.

### 6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az Előfizető kérésére az Előfizető számára biztosítja. Amennyiben az Előfizető ügyfélszolgálati bejelentését a Szolgáltató rögzítette, annak tartalmát az Előfizető kérésére a Szolgáltató előzetes egyeztetés alapján, az ügyfélszolgálati irodában történő személyes megjelenés során biztosíthatja.

### 6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az Előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

### 6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Ügyfélről a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

### 6.6.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Ügyfél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás, vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – e törvény szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében - e törvény szerint - bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.





Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 6.6.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. Az Előfizető a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti. A személyes adatok védelméhez való alkotmányos alapjog védelme érdekében az Országgyűlés adatvédelmi biztost választott a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül.

Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

## 7 A Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Lajos Dániel  
Címe: 9027 Győr, Egyenlőség u. 28.  
tel.: (96) 328 - 138  
fax.: (96) 328 - 138  
email: info@satelit-kft.hu

A belső adatvédelmi felelős:

- közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.



## 6. melléklet

### *A felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok*

#### **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520
- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos**  
1525 Budapest, Pf.75  
Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály**  
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Információszolgáltatási és Nyilvántartási Kompetencia Központ**  
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Szerződés-felügyeleti Kompetencia Központ**  
7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Szabályozás-felügyeleti Kompetencia Központ**  
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Vezetékes Szolgáltatás –felügyeleti Kompetencia Központ**  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122
- Nemzeti Hírközlési Hatóság Hatósági Szolgáltatásminőség-felügyeleti Kompetencia Központ**  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

#### **A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

- Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**  
9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244  
Telefax: +36 96 329 186, E-mail: [fogyved.nydf.gyor@nfh.hu](mailto:fogyved.nydf.gyor@nfh.hu)

#### **A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

- Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**  
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999
- Gazdasági Versenyhivatal**  
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905
- A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület**



## Vitarendezés, illetékes hatóságok

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye/tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Általános információ és központi e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a Hírközlési és Média Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu)

Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlopok/esf00107/>

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez:

### **Fogyasztó-kapcsolati Iroda**

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el,

### **Gazdasági Versenyhivatalhoz**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905,

Honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymiskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymiskik.hu)

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Illetve az Előfizető és Szolgáltató között az Előfizetői Szerződés kapcsán felmerült jogvitákban kizárólagosan illetékes bíróságként a

### **Győri Városi Bírósághoz**

Cím: 9021 Győr, Szent István u. 3.

Postacím: 9002 Győr, Pf. 112.

Telefon: 96/508-700



Telefax: 96/508-700



## 7. melléklet

### Meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

**Ajánlat (igény):** az Ügyfél vagy Előfizető szerződéskötési ajánlatának Szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az Ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont,), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

**Hiba:** a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

**Honlap:** a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) weboldal.

**KKV:** kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás.

**Bejelentés:** Az Előfizetői bejelentés olyan- Előfizetői Panasznak nem minősülő- észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

**CI modul:** (Common Interface Modul) digitális szolgáltatás esetén a műsorok dekódolásához CI modul is használható, amennyiben az előfizetői végberendezés CI modul fogadására alkalmas.

**Eht.:** az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

**Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti/Intézményi kategóriájú.

**Előfizetői Hozzáférési Pont:** a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Ez a pont a végberendezés csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

**Előfizetői Szerződés:** a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

**Érdeklődés:** az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését, szándékát fejezi ki a Szolgáltatás igénybe vételére, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közüli választáshoz ismertetést kér.

**Dekódoló kártya (smarkártya):** meghatározott szolgáltatások nyújtásához szükséges, az Előfizetőhöz kihelyezett hírközlési berendezéshez használt kártya, amely az Előfizető részére a digitálisan kódolt szolgáltatás igénybe vételét lehetővé teszi.

**Házátadási Pont:** a Szolgáltatás átadásának azon pontja, ameddig a Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás nyújtásáért tart abban az esetben, ha az Előfizető olyan ingatlanba kéri a szolgáltatás létesítését, melyben az Előfizető saját tulajdonú, kiépített hálózattal rendelkezik, a Szolgáltató és az Előfizető hálózatának csatlakozási pontja.

**Intézményi Előfizetők (non-profit szervezetek):** azok, amelyek nem haszonszerzés céljából – azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése,



szakmai érdekképviselet, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

**Műsorterjesztés:** olyan különböző átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a műsorszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a műsorszolgáltatótól az Előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az Előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá.

**Panasz:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek. Az Előfizetői Panasz olyan nyilatkozat, amelyben az Előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

**Prémium szolgáltatások:** analóg II. programcsomag műsorterjesztési alapszolgáltatás igénybevétele mellett igénybe vehető további műsorterjesztési szolgáltatások.

**Rendelet:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet;

**Set Top Box:** A digitális szolgáltatás igénybeviteléhez, illetve egyes műsorok vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező vevőkészülék és/vagy kiegészítő berendezés.

**Számlafizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

**Szolgáltatás:** a jelen ÁSZF-ben szabályozott műsorterjesztési szolgáltatás.

**Szolgáltató:** a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

**Szolgáltatási Terület:** a 2. számú mellékletben foglalt településeken található, a Szolgáltató hálózatával kiépített azon terület, ahol megtalálható az Ügyfél ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, és ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

**Ügyfél:** a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Érdeklődéssel megkereső személy).

**Szerződésszám:** a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

**Üzleti Előfizető:** Az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Az a nem természetes személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a kábeltelevíziós szolgáltatást.

**Végberendezés:** az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

**Vis Maior:** az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok. Ilyen körülmények különösen: a háborús cselekmények; a lázadás; a szabotázs; a robbantásos merénylet; a terrortámadás; a természeti katasztrófa; elemi csapás; a súlyos energiaellátási zavar; a munkabeszüntetés; a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet; valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.