



Satelit Híradástechnikai  
Korlátolt Felelősségű Társaság

Internetes és helyhez kötött telefonos  
szolgáltatásainak

Általános Szerződési Feltételei

---

Készítés időpontja: 2015. október 7.

Hatályos: 2024. január 1.

Utolsó módosítás: 2022. október 18.

## Tartalom

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b>	<b>6</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	6
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK	6
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)	6
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	6
1.5	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	6
1.6	AZ ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK	6
1.7	FOGALMAK	7
1.8	ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS AZ ESZR. 5. §-ÁBAN FOGLALTAKNAK MEGFELELŐEN	8
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b>	<b>11</b>
2.1	AZ ÜZLETI ELŐFIZETŐKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK	11
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	12
2.2.1	<i>Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok</i>	12
2.2.2	<i>Az igénybejelentéshez szükséges adatok</i>	13
2.2.3	<i>Az igénybejelentéshez szükséges nyilatkozatok</i>	13
2.2.4	<i>A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán, a szerződéskötésre irányuló igény elutasítása</i>	13
2.2.5	<i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése</i>	15
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA	17
2.3.1	<i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok</i>	17
2.3.2	<i>Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői nyilatkozatok</i>	18
2.3.3	<i>A Felek jogai és kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor</i>	18
2.3.4	<i>Egyéb, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket érintő rendelkezések</i>	19
2.3.5	<i>Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban</i>	20
2.3.6	<i>Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban</i>	20
2.4	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJÁ ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	20
2.4.1	<i>A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai</i>	20
2.5	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	21
2.5.1	<i>Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje</i>	21
2.5.2	<i>A szolgáltatás létesítésének költsége</i>	21
2.5.3	<i>A szolgáltatás telepítése, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése</i>	21
2.5.4	<i>A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok</i>	22
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b>	<b>23</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	23
3.2	A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	23
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS SEGÉLYKÉRŐ HÍVÁS	23
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	23
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	23
3.6	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	23
3.7	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS A SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	24
<b>4</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE</b>	<b>25</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI	25
4.1.1	<i>Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére</i>	25
4.1.2	<i>A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt</i>	26

4.1.3	A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése .....	26
4.1.4	A Szolgáltató joga a szüneteltetésre Üzleti előfizetők esetében .....	26
4.1.5	A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség .....	26
4.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK A MÓDJA .....	27
4.2.1	A Szolgáltatás korlátozásának esetei.....	27
4.2.2	A korlátozásról történő értesítés .....	27
4.2.3	A korlátozás megszüntetése.....	28
4.2.4	Korlátozás esetén felszámított díjak .....	28
4.2.5	A korlátozás speciális esetei .....	28
4.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	28
<b>5</b>	<b>FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT .....</b>	<b>29</b>
5.1	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	29
5.2	A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	29
5.2.1	Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei .....	29
5.2.2	A hibabejelentő szolgálat elérhetősége.....	29
5.2.3	A hibabejelentés nyilvántartása .....	30
5.2.4	A hibaelhárítás határideje.....	30
5.2.5	Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében .....	30
5.2.6	Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén .....	31
5.2.7	Karbantartási szolgáltatások.....	31
5.3	AZ ELŐFIZETŐI JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN .....	31
5.3.1	A Szolgáltató hibás teljesítése .....	31
5.3.2	Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban .....	32
5.3.3	Vis maior.....	32
5.3.4	Az Előfizető jogorvoslati jogai.....	32
5.4	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....	32
5.4.1	Az Előfizetői panaszok kezelése .....	32
5.4.2	A panaszbejelentés módja.....	33
5.4.3	A panasz megválaszolásának határideje és módja .....	33
5.4.4	Díjreklamáció .....	33
5.4.5	Kártérítési igények intézése.....	35
5.5	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE .....	35
5.5.1	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	35
5.5.2	Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése.....	35
5.6	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	36
5.7	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....	36
5.7.1	A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége.....	36
5.7.2	A Hatóság hatásköre .....	36
5.7.3	A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre .....	36
5.7.4	A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre .....	36
5.7.5	A békéltető testületek hatásköre.....	37
5.7.6	A bíróságok hatásköre .....	37
<b>6</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>38</b>
6.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORMALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍCSOMAGOK, 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 KÉZBEJUTÁSÁNAK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.....	38
6.1.1	Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	38
6.1.2	A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása .....	39

6.1.3	A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése alkalmával .....	40
6.1.4	Számlázási időszak.....	40
6.1.5	A számlakiegyenlítés határideje .....	40
6.1.6	A számla tartalma .....	41
6.1.7	A számlaküldés módja .....	41
6.1.8	Összevont számlázás .....	41
6.1.9	A számlázás integritása .....	41
6.1.10	Késedelmi kamat.....	42
6.1.11	Az elektronikus számla.....	42
6.1.12	A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén .....	42
6.1.13	A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak .....	43
6.1.14	A hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....	43
6.2	A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	44
6.2.1	Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben .....	44
6.3	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	44
6.3.1	Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért .....	45
6.4	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI .....	45
6.4.1	A Szolgáltatót terhelő kötbér megfizetésének általános szabályai .....	45
6.4.2	A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén járó kötbér.....	45
6.4.3	Az áthelyezési igény késedelmes teljesítése esetén járó kötbér .....	46
6.4.4	A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén járó kötbér .....	46
6.4.5	A hibás teljesítés esetén járó kötbér .....	46
<b>7</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL, SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>47</b>
7.1	A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	47
7.2	INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK .....	47
7.3	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEK BEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	47
<b>8</b>	<b>A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>48</b>
<b>9</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>49</b>
<b>10</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE.....</b>	<b>50</b>
<b>11</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>51</b>
11.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	51
11.1.1	A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló kétoldalú szerződésmódosítás .....	51
11.1.2	A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	51
11.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	52
11.2.1	Az áthelyezés.....	52
11.2.2	Az átírás.....	53
11.3	AZ ELŐFIZETŐI HÍVÓSZÁM MEGVÁLTOZTATÁSA .....	53
<b>12</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>55</b>
12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI FELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	55
12.1.1	A Szolgáltató rendes felmondása .....	55
12.1.2	A Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	55
12.1.3	Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt .....	56
12.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI FELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	56
12.2.1	Az Előfizetői rendes felmondás.....	56
12.2.2	Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása.....	57
12.3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK EGYÉB ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	57
12.3.1	Az Előfizetői Szerződés megszűnésének további esetei .....	57

12.3.2	<i>Előfizető elállása</i> .....	58
12.3.3	<i>A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése</i> .....	58
12.3.4	<i>Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor</i> .....	59
<b>13</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b> .....	<b>60</b>
13.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	60
13.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	60
13.2.1	<i>Az Előfizetőnek a szolgáltatás rendeltetésszerű használata kapcsán fennálló kötelezettségei</i> .....	60
13.2.2	<i>Egyéb kötelezettségek</i> .....	60
<b>14</b>	<b>A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS</b> .....	<b>61</b>
<b>15</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESÍTÉS</b> .....	<b>62</b>
15.1	AZ ÉRTESÍTÉS MÓDJA .....	62
15.2	AZ ÉRTESÍTÉS FORMÁI .....	62
15.2.1	<i>A közvetlen értesítés</i> .....	62
15.2.2	<i>Írásbeli, elektronikus értesítés</i> .....	62
15.2.3	<i>Közlemény útján történő értesítés</i> .....	62
15.2.4	<i>Telefonos, egyéb értesítés</i> .....	62
15.3	AZ ÉRTESÍTÉS TARTALMA .....	62
15.4	AZ ÉRTESÍTÉS TOVÁBBI SZABÁLYAI .....	63
<b>16</b>	<b>A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ VÉGFELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI ÉS TÁJÉKOZTATÁS AZ EZEKEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK ELÉRHETŐSÉGÉRŐL</b> .....	<b>65</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:	9221 Levél, Ág u. 26.
Cégjegyzékszám:	08-09-002425
Bankszámlaszám:	11600006-00000000-85792627 HU28 1160 0006 0000 0000 8579 2627

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

Cím:	9221 Levél Ág u. 26.
Telefonszám:	1275 +36 96 328 138
Fax:	+36 96 686 301
E-mail:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@satelit.hu">ugyfelszolgalat@satelit.hu</a>
Webcím:	<a href="https://www.satelit.hu">https://www.satelit.hu</a>
Ügyfélszolgálat:	<a href="https://ugyfelkapu.satelit.hu">https://ugyfelkapu.satelit.hu</a>

#### Nyitvatartás:

Hétfő (munkanapokon):	08:00 – 18:00
Kedd-től-péntekig (munkanapokon):	08:00 – 16:00

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

Az Előfizető hibabejelentést a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, telefonos ügyfélszolgálatán, üzenetrögzítőn, továbbá elektronikus ügyfélszolgálati igénybevitelével, vagy e-mail-en keresztül tehet.

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

Az ügyfélszolgálat és a telefonos hibabejelentő közös telefonszáma: 1275 (külföldről: +3696328138).

### 1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

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

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az internetes honlapján és ügyfélszolgálatán ingyenesen közzéteszi, s azt vagy annak előfizető által megjelölt egyes részeit - az előfizető kérésére – tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában az előfizető rendelkezésére bocsátja.

### 1.6 Az alkalmazandó jogszabályok

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

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.),

- c) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- d) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszmr.),
- e) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Akr.)
- f) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
- g) fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- a. az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet; a továbbiakban: GDPR.)
- i) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)

## 1.7 Fogalmak

### A jelen ÁSZF alkalmazásában:

**Áthelyezés:** a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

**Egyéni előfizető:** az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

**Elektronikus hírközlési szolgáltató:** elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

**Előfizetői panasz:** előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

**Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója:** az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződés-összefoglaló a Bizottság (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete szerint.

**Előzetes tájékoztatás:** a Szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti, az Előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatás, az Eszr. 5. § (1) és (3) bekezdés szerinti tartalommal. Az Előzetes tájékoztatás tartalmát a jelen ÁSZF 1.8 pontja tartalmazza.

**Felek:** a Szolgáltató és az Előfizető.

**Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

**Fogyasztó:** az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

**Hálózati hozzáférési pont:** a hálózatnak más hálózat fizikai és logikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, amelyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

**Hibabejelentés:** az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

**Igény:** az Igénylő által a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

**Igénylő:** Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentője.

**Kisvállalkozás:** a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom;

**Közhasznú szervezet:** az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;

**Mikrovállalkozás:** a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;

**Rendszeres karbantartás:** a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenysége, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A Rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

**Számlázási időszak:** a Szolgáltatás aktiválásakor a számlázási rendszer automatikusan besorolja az előfizetést egy számlázási időszakba. Ez határozza meg, hogy a hónap melyik napján kerül zárásra és kiállításra az adott havi számla.

**Szolgáltatáscsomag:** olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

**Szolgáltató:** a Saltelit Híradástechnikai Kft.

**Tartós adathordozó:** a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, az SMS, illetve az elektronikus tárhely

**Üzleti előfizető:** olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek

**Vállalkozás:** az a természetes vagy jogi személy, akinek vagy amelynek Magyarország területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben Magyarország területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik. **Végfelhasználó:** olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.

**Végfelhasználó:** olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot

A további fogalommeghatározásokat (értelmező rendelkezéseket) az Eht. 188.§ és az abban meghatározott további jogszabályok tartalmazzák.

## 1.8 Előzetes tájékoztatás az Eszr. 5. §-ában foglaltaknak megfelelően

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet alapján a jelen előzetes tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás vagy ET) keretében az alábbiak szerinti információkat bocsátja az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az előfizető rendelkezésére.

- Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás az ÁSZF „A” és „B” mellékleteiben található meg.
- A teljes, naprakész díjszabás, valamint a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége,



valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF „A” és „B”. sz.mellékleteiben található meg.

- c) Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek az ÁSZF 8., 6.1 és 12.2 pontjában található meg.
- d) Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja az ÁSZF 5.3 pontjában található meg.
- e) A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, az ÁSZF „F” mellékletében található meg.
- f) Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre az ÁSZF 3.7 pontja, illetve 5. sz. mellékletében található meg.
- g) A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak az ÁSZF 2.5.4 és 3.6 pontjában, valamint az „A” és „B” mellékleteiben található meg.
- h) A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések az ÁSZF „B” mellékleteiben (1.1.2.3 pont és 3.1.3 pont) található meg.
- i) Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos rendelkezések az ÁSZF 1.2. 5.2.7 és 5.5 pontjaiban található meg.
- j) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények az ÁSZF 6.1.2 pontjában, valamint az „A” és „B” mellékleteiben találhatók meg.
- k) A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás az ÁSZF 5. sz. mellékleteiben található meg.
- l) A fogyasztóssággal élő Előfizetők számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről az ÁSZF 16. pontjában található meg.
- m) Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése, valamint az ÁSZF 5.4 és 5.7 pontjaiban és „G” mellékletében található meg.
- n) A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek az ÁSZF 3.3 pontjában található meg.
- o) Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa az ÁSZF 10. pontjában és a „B” mellékletében található meg.
- p) A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől az ÁSZF 5.7 és 12.2.2 pontjaiban található meg.
- q) Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül (azaz a megszűnést követő 1 éven belül) az Előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos – tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. A szolgáltató e dokumentumot az előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – Internet-hozzáférés szolgáltatás kivételével – a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja. Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a dokumentumot az Előfizető kérelmére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül Tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

Az Eszr 11. § szerinti elemek:

- a.) az előfizető adatai körében
  - aa.) az Eht. 154. § (2) bekezdése szerinti adatok;
  - ab.) az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek;
- b.) az adott szolgáltatás tekintetében értelmezhető, az előfizető által egyértelműen eldönthető, igen vagy nem nyilatkozatok, így különösen
  - ba.) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával;
  - bb.) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével;
  - bc.) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével;
  - bd.) az előfizetői névjegyzékkel;
  - be.) természetes személy előfizetőnek az egyéni előfizetői minőséggel;
  - bf.) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel;
  - bg.) végfelhasználónak minősülő mikro-, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetében az Eszr. 4. § (1) bekezdés szerinti jogszabálytól való eltéréshez történő hozzájárulás
  - bh.) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok.

**Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződések esetén a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) III. fejezetében foglaltak szerinti előzetes tájékoztatás:**

- a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás az ÁSZF „A” és „B” mellékleteiben található.
- b) A Szolgáltató neve és további adatai az ÁSZF 1.1 pontjában található meg.
- c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló, továbbá az ezen kívül felmerülő esetleges költségekről szóló tájékoztatás az ÁSZF „A” és „B” mellékleteiben található.
- d) A határozatlan időre szóló Előfizetői szerződés szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámítható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek az ÁSZF „A” és „B” mellékleteiben kerültek feltüntetésre.
- e) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel.
- f) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás az ÁSZF 2.4, 2.5 és 6.1 pontjaiban, valamint az ÁSZF „A” és „B” mellékleteiben található meg.
- g) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás az ÁSZF 12.2 és 12.3. pontjaiban található meg.
- h) Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
- i) Az Előfizetői szerződés időtartamáról, és az Előfizetői szerződés határozott idő lejártát követő határozatlan idejűvé történő átalakulásával kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 8. pontjában található meg. Az Előfizetőt megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések a 12.2 pontban található meg.
- j) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 2.2.4, 4.1.4 és 12.1.3 pontjaiban található meg.
- k) A Szolgáltató digitális adattartalommal összefüggő tájékoztatásban érintett szolgáltatást nem nyújt.
- l) Az Előfizető panasza esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás ÁSZF 5.4 és 5.7 pontjaiban és „G” mellékletében található meg. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.

## 2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti előfizetőt.

### 2.1 Az üzleti előfizetőkre vonatkozó különös rendelkezések

Az üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató a vonatkozó rendelkezésektől az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/202. (XII. 21.) NMHH rendeletben (a továbbiakban: Eszr.) foglaltak szerint eltérhet.

A **végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti előfizetőjének** esetében a Szolgáltató részben vagy egészben eltérhet el az alábbiakra vonatkozó rendelkezésektől, ha az érintett üzleti előfizető legkésőbb szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ehhez:

- a szerződés részévé váló előzetes tájékoztatás és a szerződéses adatok összefoglalójának rendelkezésre bocsátása a szerződéskötésekor; (Eht. 127. § (1a) bekezdés; 129. § (1a)-(1c) bekezdés)
- az előzetes tájékoztatásra vonatkozó szabályok; (Eht. 129. § (1a)-(1c) bekezdés; Eszr. 5. § (1)-(7) bekezdés)
- a szerződés időtartamai, hatályba lépésének időpontja; (Eht. 127. § (4b), (4c) és (4g) bekezdés; Eszr. 26. § (11) bekezdés)
- a határozott időtartamú szerződés meghosszabbítása; (Eht. 134. § (14b) bekezdés; Eszr. 26. § (11) bekezdés)
- a szolgáltatás igénybevételének korlátai (Eszr. 12. §)

Ha ezektől a rendelkezésektől a Szolgáltató el kíván térni végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti előfizetőjének esetében, a szerződéskötés előtt részletesen tájékoztatnia kell az előfizetőt arról, hogy mely eltéréshez kéri a hozzájárulást. A vonatkozó rendelkezésektől történő részleges eltéréshez adott hozzájárulás az érintett rendelkezéseket a szerződésben rögzíteni kell.

Az **üzleti előfizetőjének** esetében (ide nem értve a végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet üzleti előfizetőjét) a Szolgáltató ezektől a rendelkezésektől egyoldalúan is eltérhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató üzleti előfizetők esetében is alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.

Az üzleti előfizető és a Szolgáltató a fentiekén kívül egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és Eszr. rendelkezéseitől az alábbiak kivételével:

- a felek a szolgáltatásra kizárólag előfizetői szerződést köthetnek; (Eht. 127. § (1) bekezdés)
- az Eht-ban és az Eszr-ben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései az irányadók; (Eht. 127. § (2) bekezdés)
- a szerződés legfeljebb ötven mobil feltöltőkártyás szolgáltatásra jöhet létre és tartható fenn egyidejűleg; (Eht. 127. § (2a)-(2c) bekezdés)
- a hálózat-függetlenítésre vonatkozó rendelkezések; (Eht. 127. § (4d) bekezdés)
- a mobil feltöltőkártyás előfizetés körében kötelező adategyeztetés; (Eht. 129. § (2)-(2c) bekezdés)
- a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása; (Eht. 132. § (3)-(6) bekezdés)
- a szolgáltató jogszabályban biztosított rendkívüli felmondási kötelezettsége, a felmondás tartalma; (Eht. 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15) és (18) bekezdés)
- panaszkezelésre vonatkozó bizonyos szabályok; (Eht. 138. § (7) és (10) bekezdése)
- az előfizető szolgáltatások teljesítésének minőségi követelményeire vonatkozó előírások (Eht. 139. §; Eht. 140. § (3) bekezdés első fordulója)
- a hibabejelentésre és az azzal kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályok; (Eht. 141. § (1) és (2) bekezdése)
- az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjak külön jogszabályban meghatározott bontásban történő feltüntetésének kötelezettsége (Eht. 142. § (1) bekezdés)
- az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények a hibás teljesítés, illetve késedelem bekövetkezésétől számított egy év alatt évülnek el; (Eht. 143. § (1)-(2) bekezdés)

- az előfizetői szerződéssel kapcsolatos egyértelmű és pontos értesítési és tájékoztatási kötelezettség (Eht. 144. § (11) bekezdés)
- segélyhívó szám (Eht. 145. §)
- nem földrajzi számok elérhetősége (Eht. 148. §)
- a szolgáltatóváltás és számhordozás szabályai; (Eht. 150. §)
- hívószám megváltoztatása az előfizető kérésére; (Eszr. 15. § (2) és (8) bekezdés)
- díjszámításra vonatkozó szabályok. (Eszr. 19. §; Eszr. 21. § (5) bekezdés;
- hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok (Eszr. 30. §)
- előfizetői névjegyzékben díjmentes feltüntetés (Eszr. 31. § (3)-(4) bekezdés)
- Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adategyeztetésre, valamint a személyazonosság ellenőrzésére vonatkozó különös szabályok (Eszr. 32. § és 33. §)

## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből, az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatásból (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás), az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalójából, és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

A Szolgáltató az Előzetes Tájékoztatást a jelen ÁSZF részeként (lásd ÁSZF 1.8 pontja) bocsátja az Előfizető rendelkezésére, az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját pedig a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői Szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

### 2.2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Előfizetői Szerződés létrehozásának és a szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az Igénylő:

- a) személyesen az ügyfélszolgálati irodán, illetve a Szolgáltató kijelölt képviselőjénél
- b) vagy írásban (faxon, levélben);
- c) vagy egyéb módon (e-mailen vagy a Szolgáltató honlapján);
- d) vagy szóban (telefonon keresztül);  
a továbbiakban összefoglaló elnevezéssel: maradandó módon;
- e) vagy – amennyiben adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető, úgy – ráutaló magatartásával

jelezze a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató felé, azaz ajánlatot (a továbbiakban: igénybejelentés) tegyen.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a tudomás szerzés) időpontja.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 5 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatát és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Előfizetőt arról, hogy:

- a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- b) az igényt nem teljesíti.

### 2.2.2 Az igénybejelentéshez szükséges adatok

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat legalább a következő tartalommal:

- a.) személyes adatok:
  - aa.) az igénylő neve, lakhelye, tartózkodási helye vagy székhelye
  - ab.) az igénylő számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma
  - ac.) az igénylő születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
  - ad.) az igénylő képviselőjének az aa), ac) és ad) pontja szerinti adatai
  - ae.) az igénylő cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma
  - af.) az igénylő lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma
  - ag.) az igénylő kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetősége
- b.) az igényelt szolgáltatás pontos megnevezése és az esetleges kiegészítő szolgáltatások;
- c.) helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont helye;
- d.) a választott díjcsomag, illetve programcsomag és az esetleges kedvezmények
- e.) az igénylő különleges igényei a szolgáltatás létesítésével, kiépítésével kapcsolatban.

### 2.2.3 Az igénybejelentéshez szükséges nyilatkozatok

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó ajánlatnak, a bejelentésnek tartalmaznia kell Igénylő nyilatkozatát:

- a) az adatainak kezeléséről;
- b) természetes személynek az egyéni előfizetői minőségéről;
- c) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségéről;
- d) a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához való hozzájárulásáról;
- e) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- f) végfelhasználónak minősülő mikro-, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetében az Eszr. 4. § (1) bekezdés szerinti jogszabálytól való eltéréshez történő hozzájárulásról
- g) az Előfizető szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- h) az elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- i) a határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről,
- j) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
- k) a tételes számlamelléklet vagy hívásrészletező igényléséről;
- l) az előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséről;
- m) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról.

Mivel az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését kizárólag olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – mint például az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni, így nyilatkoznia kell az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos vagy használó). Használati joggal rendelkező Igénylő esetén – amennyiben személyesen kéri - szükséges a tulajdonosi hozzájárulás csatolása is az igénybejelentéshez. Szükséges arról is nyilatkoznia, hogy az érintett ingatlanon van-e kiépített lakáshálózat.

Külön nyilatkoznia kell az Igénylőnek arról is, hogy a Szolgáltató milyen elérhetősége felhasználásával, milyen módon értesítheti közvetlenül (például telefon, e-mail-en vagy más hasonló módon keresztül) az igénybejelentésével kapcsolatban, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a szerződést érintő esetleges változásokról, módosulásokról, valamint a szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról, illetve az esetleges díjtartozásokról.

### 2.2.4 A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán, a szerződéskötésre irányuló igény elutasítása

A Szolgáltató az igénybejelentést követően egyedi döntése alapján megtagadhatja az ajánlat elfogadását és az Előfizetői Szerződés megkötését különösen az alábbi esetekben:

- a) ha az Igénylőnek a Szolgáltatóval vagy bármely más hazai szolgáltatóval szemben elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, az igénybejelentéskor fennálló díjtartozása van;
- b) ha az Igénylő előző Előfizetői Szerződését díjtartozás miatt mondta fel a Szolgáltató vagy bármely más hazai szolgáltató az igénybejelentést megelőző 2 évben;
- c) ha az Igénylő az igénybejelentéskor szerepel az Eht. 158. §-a alapján létrehozott szolgáltatói közös adatállományban;
- d) ha az Igénylő szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató vagy bármely más hazai szolgáltató valamilyen okból részben vagy egészben korlátozta az igénybejelentést megelőző 1 évben;
- e) ha a korábbi, a Szolgáltatóval kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését az Igénylő érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta;
- f) ha olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen a korábban létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt mondta fel;
- g) ha az Igénylő az előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz, és azt a Szolgáltató felhívása ellenére sem módosítja;
- h) ha az igénybejelentés hiányos és ezeket az Igénylő nem pótolja a Szolgáltató felhívása után sem;
- i) ha az igénybejelentés valótlan tartalmú;
- j) ha az igénybejelentés lehetetlen szolgáltatásra irányul;
- k) ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének megfizetését nem vállalja, illetve határidőre nem fizeti meg.

Amennyiben az Igénylőnek Előfizetői Szerződéséből eredő 2 havi díjat meghaladó díjtartozása van, vagy a korábbi Előfizetői Szerződését a Szolgáltató vagy más hazai szolgáltató az Igénylő díjtartozása miatt mondta fel, akkor az ajánlat elfogadását és az Igénylőnek a Szolgáltatóval történő új Egyedi Előfizetői Szerződésének megkötését a Szolgáltató feltételekhez kötheti.

Ezen feltételek a következők lehetnek:

- a) a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg a Szolgáltató által meghatározott 1-6 havi előfizetői díj előre, óvadékként történő megfizetése;
- b) vagy a Szolgáltató jogosult 3 hónapnál nem régebbi, az Előfizető nevére kiállított és a létesítési címre vonatkozó közüzemi számla befizetését igazoló dokumentum bemutatását kérni;
- c) és/vagy a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése és határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése;
- d) vagy a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen feltételek közül az általa kockázatosnak minősített Igénylő által választotthoz képest másik feltétel alkalmazására tegyen ajánlatot. Amennyiben ezt az Igénylő nem fogadja el, úgy Szolgáltató megtagadhatja az ajánlattétel elfogadását és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését.

A Szolgáltató az igénybejelentéskor vagy az Előfizetői Szerződés megkötése előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálata céljából információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató egyéni mérlegelésétől függően a szolgáltatás igénybevételét és az Előfizetői Szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték adásához kötheti. A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján állapítja meg, ennek során figyelembe veheti különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Előfizetői szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által a nyújtott kedvezmények mértékét vagy az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését. A vagyoni biztosítékot a Szolgáltató a befizetést követően átvezeti az Előfizető egyenlegére, és legfeljebb a biztosítékadással érintett Előfizetői Szerződés időtartamáig tartalmazhatja. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (meghatározott határidőben nem teljesítette, a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásnak megkezdésével mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető a biztosíték összegét be nem fizeti.

A Szolgáltató az Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatokat az Igénylő által bemutatott személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján ellenőrzi.

Üzleti igénylő esetén a Szolgáltató az adatokat és az Üzleti igénylő nevében eljáró személy képviseleti jogát a következő okiratok megtekintésével ellenőrzi:

- a) cégnyilvántartásban szereplő jogi személy Üzleti igénylő 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonata és képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta
- b) egyéni vállalkozó Üzleti igénylő esetén az egyéni vállalkozói igazolvány.



A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét, megbízhatóságát más hírközlési szolgáltatóknál ellenőrizze vagy közvetlen megkeresésük útján, vagy az Eht. 158. §-a alapján létrehozott szolgáltatói közös adatállományból történő adatkérésrel; illetve, hogy a fizetőképességről az Igénylőtől kérjen információkat.

### 2.2.5 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése

Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének Szolgáltató által alkalmazott általános módja az írásbeli szerződéskötés.

Az Előfizetői Szerződés

- a) jelenlévők között – különösen Ügyfélszolgálaton tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.
- b) Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlen adatok a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.

Írásbeli szerződéskötés esetén a szerződéskötéskor a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát írásban, illetve – az Előfizető kérésére és választása alapján – az ÁSZF-et tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában átadja az Előfizető részére.

Az Előfizetői Szerződés aláírására sor kerülhet biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (pl. PC aláíró pad vagy tablet segítségével), vagy hagyományosan tollal papíron.

Ha az írásbeli szerződést PC aláíró pad-en vagy tableten írják alá a Felek, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat az Előfizető által megadott e-mail címre elküldi.

Az Előfizető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán szóban, telefonon keresztül is jogosult igénybejelentést tenni, illetve a Szolgáltató szóban, telefonon keresztül is jogosult ajánlatot tenni az Előfizetőnek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés a szolgáltatói ajánlat elfogadásával, szóban tett nyilatkozattal jön létre, és a távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz (például: telefon) használata útján létrejött előfizetői szerződés távollévők között kötött szerződésnek minősül, melyre tekintettel a természetes személy egyéni előfizetővel kötött szóbeli szerződések megkötése során a Szolgáltató a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet előírásainak megfelelően köteles eljárni.

Az Előfizető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán szóban, telefonon keresztül is jogosult igénybejelentést tenni, illetve a Szolgáltató szóban, telefonon keresztül is jogosult ajánlatot tenni az Előfizetőnek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés a szolgáltatói ajánlat elfogadásával, szóban tett nyilatkozattal jön létre, és a távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz (például: telefon) használata útján létrejött előfizetői szerződés távollévők között kötött szerződésnek minősül, melyre tekintettel a természetes személy egyéni előfizetővel kötött szóbeli szerződések megkötése során a Szolgáltató a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet előírásainak megfelelően köteles eljárni.

Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készít, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető önkéntes, kifejezett, egyértelmű hozzájárulása. Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, telefonon történő szerződéskötésre nem kerülhet sor. A hangfelvétel készítésének célja a telefonbeszélgetés megtörténtének, valamint a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása.

A Szolgáltató a hangfelvételeket a személyes adatok kezelésére vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF „E” melléklete határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

A szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató részéről eljáró munkavállaló vagy megbízott köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni az Igénylőt:

- a) a Szolgáltató nevről, postai címéről, telefonszámáról, telefaxszámáról és elektronikus levelezési címéről

- b) a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, különösen az igénybevételének módja (különös tekintettel a szolgáltatásokhoz szükséges eszközökre),
- c) a szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás (azaz a díjak) adóval megnövelt teljes összegéről
- d) a határozatlan időre szóló előfizetői szerződés szerinti szolgáltatásra vonatkozó díjakról és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámálható díjtételekről, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételekről
- e) az előfizetői szerződés időtartamáról, és az Előfizetői szerződés határozott idő lejártát követő határozatlan idejűvé történő átalakulásáról
- f) az előfizetőt megillető elállási és felmondási jogról
- g) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről
- h) arról, hogy nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex
- i) az előfizető kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;
- j) arról, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel
- k) az Előfizető panasa esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról, és arról, hogy a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.
- l) az ÁSZF elérhetőségeiről, és arról, hogy az Eszr. szerinti részletesebb tájékoztatást az ÁSZF 1.8 pontja tartalmazza.

A telefonbeszélgetés során a Szolgáltató és az Igénylő rögzítik az Egyedi Előfizetői szerződés lényeges elemeit, különös tekintettel a következőkre:

- a.) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b.) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c.) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d.) az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
- e.) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- f.) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g.) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.
- h.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
- i.) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése, tartama,
- j.) a szolgáltatások díja, a nyújtott kedvezmények mértéke, az előfizetői felmondás jogkövetkezményei,
- k.) az előfizető nyilatkozatait (igen/nem)
  - ka.) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
  - kb.) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
  - kc.) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igényléséről;
  - kd.) az előfizetői névjegyzékről;
  - ke.) természetes személy előfizetőnek az egyéni előfizetői minőségről;
  - kf.) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségről;
  - kg.) végfelhasználónak minősülő mikro-, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetében az Eszr. 4. § (1) bekezdés szerinti jogszabálytól való eltéréshez történő hozzájárulásról
  - kh.) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról
- l.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- m.) a szerződéskötés időpontja.
- n.) a szerződés időtartama; határozott idejű szerződés esetén: a határozott időtartam lejáratának napja
- o.) a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizetőt megilleti a szerződéstől való elállási jog, illetve amennyiben a Szolgáltatás megkezdésére az elállási jogra nyitva álló határidőt megelőzően került sor, úgy az indoklás nélküli felmondási jog. Az elállásra, illetve felmondásra nyitva álló határidő a szerződés megkötésének napját követő napon kezdődik,



és jogával legkésőbb a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül élhet az Előfizető. Az Előfizető elállási, illetve felmondási jogát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, elektronikus levélben) gyakorolhatja a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein Amennyiben az Előfizető kifejezetten kérte, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási határidő lejártá előtt kezdje meg, Előfizető – az elállásra vonatkozó eljárás szabályok szerint – felmondhatja az előfizetői szerződést, de az igénybe vett szolgáltatás időarányos díját ki kell egyenlítenie. A Szolgáltató internetes honlapján biztosít az Előfizető részére az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat-mintát. Az elállási/felmondási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető nyilatkozatát az erre nyitva álló határidő lejártá előtt elküldi a Szolgáltató részére.

Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 14 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni

Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlen adatok a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás teljesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag azt a tervleges magatartást fogadhatja el a Szolgáltató, amely kétséget kizáróan kifejezi az előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A Szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamely magatartástól való tartózkodást nem tekintheti az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Ennek megfelelően az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

- a) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- b) a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- c) a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségének más felhasználó számára történő biztosítása;
- d) a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele.
- e) Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban.

A szóbeli szerződéskötést követően legfeljebb 8 napon belül a Szolgáltató átadja az előfizetőnek az előfizetői szerződést ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában. Internet -hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató az Előfizetői szerződést ingyenesen, tartós adathordozón bocsátja az előfizető rendelkezésére. Az előfizetői szerződés postai megküldése során a Szolgáltató azzal a vélelemmel él, hogy az Előfizető azt a postára adást követő 7. napon vette kézhez.

A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen - az internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés kivételével- a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

### 2.3 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az alábbiakban az igénybejelentés megtételéhez szükséges adatokat és nyilatkozatokat bemutató részben meghatározott adatokon és nyilatkozatokon felüli további, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok, információk és nyilatkozatok kerülnek felsorolásra.

#### 2.3.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

a.) személyes adatok:

- aa.) az előfizető neve, lakhelye, tartózkodási helye vagy székhelye
- ab.) az előfizető számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma
- ac.) az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- ad.) az előfizető képviselőjének az aa), ac) és ad) pontja szerinti adatai
- ae.) az előfizető cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma
- af.) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma

- ag.) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma
- ah.) az előfizető kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetősége
- b.) az igénybe vett szolgáltatás pontos megnevezése és az esetleges kiegészítő szolgáltatások;
- c.) helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont helye;
- d.) a választott díjsomag, illetve programcsomag és az esetleges kedvezmények
- e.) az előfizető különleges igényei a szolgáltatás létesítésével, kiépítésével kapcsolatban.

### 2.3.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői nyilatkozatok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező jelleggel tartalmazza az Előfizető nyilatkozatát (igen/nem formában)

- a) az adatainak kezeléséről;
- b) természetes személynek az egyéni előfizetői minőségéről;
- c) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségéről;
- d) a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához való hozzájárulásáról;
- e) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- f) végfelhasználónak minősülő mikro-, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetében az Eszr. 4. § (1) bekezdés szerinti jogszabálytól való eltéréshez történő hozzájárulásról
- g) az Előfizető szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- h) az elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- i) a határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről,
- j) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
- k) a tételes számlamelléklet vagy hívásrészletező igényléséről;
- l) az előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséről;
- m) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés a fentiekben megjelölt nyilatkozatokon kívül a következő Előfizetői nyilatkozatokat tartalmazza:

- a) igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).
- b) az Előfizető nyilatkozata arról, hogy a jelen ÁSZF-et milyen módon és formában igényli a Szolgáltatótól.

Az Előfizető hozzájárulásán alapuló nyilatkozatokat az Előfizető bármikor megváltoztathatja, illetve visszavonhatja elen ÁSZF 10. Fejezetében foglaltak szerint. A módosításra, visszavonásra ezen szándéknak a Szolgáltatónál történő jelzését követően van lehetőség.

### 2.3.3 A Felek jogai és kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor

#### 2.3.3.1 Belépési díj

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri, ún. belépési díjat felszámítani.

Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetők általa meghatározott csoportjaival szemben eltérő belépési díjat alkalmazni, számukra kedvezményeket biztosítani vagy a belépési díj megfizetésétől eltekinteni.

A belépési díj, illetve a hozzá kapcsolódó kedvezmények mértékét és feltételeit jelen ÁSZF A.-B., valamint D Mellékletei tartalmazzák.

#### 2.3.3.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés feltételhez kötése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését bizonyos esetekben feltételekhez kösse. Ezen feltételek megegyeznek az igénybejelentéskor támasztható feltételekkel.

### 2.3.3.3 Az Előfizető ellenőrzése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés létrehozásához megadott adatok valóságát, illetve az Előfizető fizetőképességét a jelen ÁSZF-ben az igénybejelentés ellenőrzése kapcsán leírtakhoz hasonlóan ellenőrizze.

### 2.3.3.4 A megadott adatok igazolása

Természetes személy Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, lakcímet igazoló hatósági igazolványával (lakcímkártyájával) illetve, ha nem magyar állampolgár, úgy EGT állampolgár esetén személyi igazolványával vagy útlevelével és lakóhelyét igazoló tartózkodási engedélyével, más külföldi útlevelével és lakóhelyét igazoló tartózkodási engedélyével igazolhatja. Üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság – 30 napnál nem régebbi – cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, továbbá alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, a rá irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A Szolgáltató nyilatkozat kitöltését kérheti arról, hogy az Előfizető mely hatósági okmányát mutatta be. Ezen okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

### 2.3.4 Egyéb, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket érintő rendelkezések

#### 2.3.4.1 További feltételek megállapítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződések jelen ÁSZF-ben szereplő kötelező tartalmi elemein kívül a Felek közös megegyezéssel további feltételeket is meghatározhatnak.

#### 2.3.4.2 További személyek az Előfizetői Szerződésben

Ha az Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor helyette és nevében törvényes képviselője jár el.

Az Előfizető helyett és nevében meghatalmazott is eljárhat, ha a meghatalmazás tényét megfelelő módon igazolni tudja. Ilyen esetben a meghatalmazást hitelesen tanúsító dokumentumot az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelni kell.

A nem természetes személy Előfizetőt az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor kizárólag a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa teljes bizonyító erejű magánokiratban, írásban meghatalmazott személy jogosult képviselni, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselő vagy meghatalmazottja bemutatja és átadja, a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló hiteles kivonatot, illetve más hasonló dokumentumot és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát, valamint a meghatalmazás hiteles példányát. E dokumentumokat hiteles módon az Egyedi Előfizetői Szerződéshez mellékelni kell.

#### 2.3.4.3 Kiegészítő szolgáltatások

Amennyiben adott szolgáltatás tekintetében azt jelen ÁSZF A.-B. Mellékletei lehetővé teszik, az alapszolgáltatás mellett kiegészítő szolgáltatás, illetve szolgáltatások is igénybe vehetők. Ezen kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésének és hatályosságának feltétele, hogy az Előfizető érvényes és élő alapszolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen.

A kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés módosulása, illetve megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti, míg amennyiben az alapszerződés megszűnik, vagy szünetelésre kerül, úgy a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződés is megszűnik, illetve szünetel.

#### 2.3.4.4 Szolgáltatás létesítése bérelt ingatlanon

Bérelt ingatlanon való szolgáltatásnyújtásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyes, a Szolgáltató által meghatározott esetekben a bérlő köteles egy hozzájáruló nyilatkozatot csatolni a szerződéshez, melyben bérbeadó hozzájárul a bérleményben történő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez, és egyben készfizető kezesként kötelezettséget vállal arra, hogy bérlő nem fizetése esetén helyette helytáll a Szolgáltatóval szemben fennálló bármilyen előfizetői tartozásért.

Ennek hiányában a Szolgáltató jogosult egyéni mérlegelésétől függően legfeljebb 6 havi havidíj óvadékként való letételét kikötni vagy 3-6 hónapos határozott időtartamú Előfizetői Szerződést kötni az Előfizetővel.

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

A Szolgáltató az igénybejelentésekről, illetve a megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésekről naprakész nyilvántartást vezet.

A Szolgáltató az igénybejelentéseket igénybejelentési nyilvántartási szám, az Egyedi Előfizetői Szerződéseket szerződésszám alapján tartja nyilván.

### 2.3.6 Változás az Igénylő, illetve az Előfizető adataiban

Az Igénylő az igénybejelentésben, illetve az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban, Üzleti/Intézményi előfizető esetén különösen a képviselője személyében, valamint jogállásában bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.

Névváltozás esetén ennek tényét az Igénylő, valamint az Egyedi előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal, külföldi személy személyi igazolványával, illetve útlevelével, az Üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbírósági, más szervezet a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja. Amennyiben Üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik, úgy az nem csak névváltozásnak minősül, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változásnak, s ezért az Előfizetőnek az átírási díját is meg kell fizetnie.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget.

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

Az internetszolgáltatás a 2. mellékletben meghatározott területeken vehető igénybe.

### 2.4.1 A szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai

#### 2.4.1.1 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartama alatt jogosult az Előfizető.

#### 2.4.1.2 A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai

A Szolgáltató szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja, azonban a helyhez kötött telefon és internet szolgáltatások esetén a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózaton érhető el. A szolgáltatási terület felsorolását jelen ÁSZF C. Melléklete tartalmazza.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató által még el nem látott területre igénylik, illetve a Szolgáltató ellátási területére, de olyan hálózatra, amelyen az igényelt szolgáltatás nem érhető el, úgy a törzshálózat és a vonalhálózat kiépítéséig vagy a megfelelő technikai megoldás biztosításáig Egyedi Előfizetői Szerződés nem köthető, a benyújtott igény csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe.

Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az Ügyfélszolgálaton tájékozódhat az Előfizető.

#### 2.4.1.3 A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének technikai feltételeit az ÁSZF „A” és „B” mellékletei tartalmazzák.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: Berendezés) alkalmasságáért, megfelelőségéért csak és annyiban tartozik felelősséggel, amennyiben az adott eszközt ő biztosítja az Előfizető számára. Minden más esetben az Előfizető felelőssége, hogy adott eszköz alkalmas-e, megfelelő-e a szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezések áramellátásáról az Előfizető saját költségére köteles gondoskodni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, általa biztosított és tulajdonát képező Berendezésekért cseregaranciát vállal. A cseregaranciát a Szolgáltató az adott szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítja.

A csere-garancia nem érvényesíthető, amennyiben a Berendezés elszerezését, javítását, kicserélését nem Hivatalos szerelő végzi vagy az Előfizető az eszközt nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, vagy átalakítja.

Nem vonatkozik a csere-garancia olyan meghibásodásokra, melyek az Előfizető által önállóan beszerzett eszközök, berendezések vagy szerelési anyagok alkalmatlanságából, vagy az ezekkel történő kompatibilitás hiányából, továbbá amelyek az Előfizető által saját felelősségére végzett szerelésből erednek.

Az elvégzett munkálatok Hivatalos szerelő általi végrehajtását az Előfizető a szerelési Munkalap aláírásával igazolja, ismeri el. A szerelés, garanciális csere és egyéb, a szolgáltatás felszerelését követő cselekmények elvégzése csakis a szerelési Munkalap aláírása ellenében fogadhatók el érvényesnek.

Az Előfizető a csere-garancia igényét személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon, valamint a hibabejelentési elérhetőségeken keresztül közölheti a Szolgáltatóval. A cserét lehet kiszállással is kérni, ez esetben a Szolgáltató kiszállási díjat számolhat fel.

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

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

### 2.5.1 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől, vagy - ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően - az Előfizető szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy Felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

### 2.5.2 A szolgáltatás létesítésének költsége

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséért és a Szolgáltató hálózatához való csatlakozásáért jogosult belépési díjat felszámolni, illetve az ezzel kapcsolatban felmerült külön költségeikért jogosult ún. szerelési díjat felszámolni. E díjak tartalmát és mértékét jelen ÁSZF „A”, „B” és „D” Mellékletei határozzák meg.

A Szolgáltató további előfizetői hozzáférési pontot az előfizetőigénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. Ezen díj az „irányadó egységtételek listája” alapján kerül megállapításra. Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Igénylő vagy az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését

### 2.5.3 A szolgáltatás telepítése, az előfizetői hozzáférési pont kiépítése

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt igénybe vehet. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Előfizetői szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja. A szolgáltatás létesítését, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezés és egyéb eszközök felszerelését, illetve beüzemelését a Szolgáltató megbízásából eljáró közreműködő (a továbbiakban: Hivatalos szerelő) végzi el, az Előfizetővel egyeztetett időpontban.

Az Előfizető köteles biztosítani, hogy az általa létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató vagy az általa megbízott Hivatalos szerelő az előfizetői hozzáférési pont kiépítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató jogosult új időpontot felajánlani a felmérések elvégzésére, vagy ha ez lehetetlen, illetve, ha a belépést az Előfizető nem teszi lehetővé az igénybejelentést törölni és a szerződéskötéstől elállni, illetve a megkötött Előfizetői Szerződést felmondani. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal

csökkentett összegben – legfeljebb az ellátást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítése, mely szolgáltatásonként eltérő (részletei az ÁSZF A.-D., Mellékletekben található), egy darab – kábeltelevízió, internet, telefon - csatlakozási pont kiépítését foglalja magában.

Több előfizetői hozzáférési pont, illetve egy létesítési címre egyidejűleg több szolgáltatás telepítéséről minden esetben külön állapodnak meg a Felek. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető saját, belső (a létesítési helyként megjelölt ingatlanon belüli) hálózatának kiépítését, bővítését, fejlesztését, illetve a szolgáltatás igénybe vételére alkalmassá tételét. Erre azonban a Szolgáltató külön megállapodásban, külön díjazás ellenében vállalkozhat.

Amennyiben a szolgáltatás megfelelő igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak arról – külön díjfizetés mellett –, hogy a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítése mellett az Előfizető által igénybe venni kívánt szolgáltatásnak megfelelő hálózati fejlesztéseket végez, illetve az előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető külön igényeinek megfelelő módon és megoldások alkalmazásával építi ki

Amennyiben a Berendezés felszerelése technikai, fizikai vagy bármely más akadályba ütközik, Szolgáltató az Előfizetővel 15 napon belüli időpontra új időpontot egyeztet a Berendezés felszerelésére, a szolgáltatás létesítésére figyelembe véve a Berendezés felszerelésének és üzembe helyezésének megfelelő feltételeinek biztosításához szükséges időt.

A Berendezés felszereléséhez szükséges feltételeket az Előfizető saját költségén köteles biztosítani. A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az újonnan kitűzött időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

#### 2.5.4 A szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb szabályok

Kábeles előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külsőfalán vezetékcsatornában vezet.

Minden más esetben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges egyéb eszközöket és Berendezéseket úgy igyekszik elhelyezni, hogy azok a létesítési helyként megjelölt ingatlan használatát ne befolyásolják hátrányosan, illetve ne járjanak az ingatlan szükségtelen átalakításával.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, viszont biztosítani, illetve túrni köteles, hogy a Szolgáltató a hálózathoz hozzáférjen, és azon - szükség esetén - hibaelhárítási munkálatokat végezzen, vagy a hálózatot fejlessze, valamint, hogy a hálózathoz való hozzáférés jogszerűségét ellenőrizze. Amennyiben a Felek bármelyike úgy ítéli meg, hogy ez szükséges, a Felek külön megállapodást köthetnek egymással az ingatlan ilyen célú használatának biztosításáról.

Amennyiben a szolgáltatások telepítéséhez vagy javításához szükséges szerelési munkálatok elvégzéséhez az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanon műemléki, szakhatósági vagy lakóközösségi engedélyek vagy más hasonló hozzájárulások szükségesek, azok beszerzéséről Előfizető köteles gondoskodni. Szerelési munka csak ezek megléte esetén kezdhető meg. Amennyiben ezen hozzájárulásokat az Előfizető a szerelési munkálatok megkezdéséig nem képes beszerezni, és a munkálatok ebből kifolyólag elmaradnak, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséért, korlátozott igénybevételéért nem tehető felelőssé. Az esetlegesen engedélyek nélkül elvégzett szerelési munkálatokkal okozott esetleges károkért a Szolgáltató szintén nem tehető felelőssé.

Az Előfizető köteles tiszteletben tartani, hogy a részére rendelkezésre bocsátott, a szolgáltatás igénybevételéhez használt Berendezés üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy - pl. a szoftverfejlesztő -, jogtulajdonos szellemi tulajdonát képezi. A szolgáltatás igénybevétele során ezen harmadik személy külön engedélye nélkül nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személy(ek)nek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtése, illetőleg az arra irányuló kísérlet. Amennyiben ezen kötelezettségét az Előfizető megsérti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.



## 3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

### 3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által nyújtott különböző szolgáltatások tartalmát jelen ÁSZF A.-B., Mellékletei határozzák meg részletesen.

### 3.2 A szolgáltatás minősége

#### 3.2.1 Minőségi követelmények

A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét az ÁSZF A.-B., Mellékletei tartalmazzák.

#### 3.2.2 Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állása

Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állásának feltételeit a „A” és „B” melléklet tartalmazza.

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

#### Segélykérő hívás

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen válságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől:

- 104, Mentők;
- 105, Tűzoltóság;
- 107, Rendőrség;
- illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások.

A segélykérő hívások díjmentesek.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé. Ennek megfelelően a segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének leltiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozza járulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

Sem a Szolgáltató, sem az általa nyújtott szolgáltatások nem minősülnek a hírközlési jogszabályok szerint egyetemes jellegűnek.

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

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontját, azaz a szolgáltatás Előfizetőnek való átadásának helyét, minden esetben ÁSZF A.-B., Mellékletei határozzák meg az egyes szolgáltatások kapcsán.

### 3.6 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított vagy a Berendezés termékleírásában a szolgáltatás igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezést csatlakoztathat az Előfizető.

A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja. A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizze. A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát vizsgálni, de erre nem köteles.

Arról, hogy mely előfizetői végberendezések használhatók az egyes szolgáltatások igénybe vételére, illetve hogy a Szolgáltató milyen eszközöket, milyen feltételek mellett biztosít az Előfizetők számára, a jelen ÁSZF A.-B., Mellékletei tartalmazzák

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

Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve 12.1.2 a.) pontja szerint az Előfizetői Szerződést megszüntetni.

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



## 4 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

A szolgáltatás az Előfizetői Szerződés időtartama alatt folyamatosan igénybe vehető az Előfizető által, kivéve a szüneteltetés, illetve a korlátozás, valamint a felfüggesztés időtartamát.

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

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a.) az előfizető kérésére
- b.) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- c.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- d.) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon

#### 4.1.1 .Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a kérelemben meghatározott ideig szünetelteti, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A kérelem benyújtható írásban (levélben, e-mail útján), faxon illetve személyesen ügyfélszolgálaton keresztül.

A kérelemben egyértelműen azonosítania kell magát az Előfizetőnek (név és létesítési cím, továbbá szerződésszám), pontosan meg kell jelölnie a szüneteltetni kívánt szolgáltatást – ha több szolgáltatást is igénybe vesz – és a szünetelés kezdő időpontját, valamint időtartamát.

Amennyiben az Előfizető több szolgáltatást is igénybe vesz, kérheti a szüneteltetést egyes szolgáltatásokra – kivéve a kedvezmények igénybevételevel kötött határozott időtartamú szerződéssel rendelkező előfizetők esetén, akik csak valamennyi szolgáltatásra kiterjedően kérhetik a szüneteltetést -, illetve az általa igénybe vett összes szolgáltatásra is. Amennyiben az Előfizető kérelmében nem jelöli meg pontosan a szüneteltetni kívánt szolgáltatásokat, illetve e nyilatkozatát a Szolgáltató felhívására sem pótolja, úgy valamennyi általa igénybe vett szolgáltatás szüneteltetésre kerül.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatás bekötésének típusától, illetve, a szolgáltatás kiépítésének technológiájától függően egyedileg mérlegelje, hogy van-e lehetőség külön-külön szüneteltetni az egyes szolgáltatástípusokat.

Szüneteltetés 1 hónapnál rövidebb időtartamra nem kérhető. A folyamatos szüneteltetés időtartama Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot nem haladhatja meg. A szüneteltetés kért időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szüneteltetés meghosszabbítása), csak akkor kérhető, ha a szüneteltetési időtartamok összege az adott 1 éves (január 1. – december 31.) időszakban nem haladja meg Egyéni előfizető esetén a 6 hónapot, Üzleti/intézményi előfizető esetén a 3 hónapot.

Amennyiben az Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartamú szerződés esetén kéri, a határozott idő a szüneteltetés idejével meghosszabbodik.

A kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontjaként megjelölt időpontot megelőzően 30 nappal kell benyújtani. A kérelemben foglaltakat a Szolgáltató megvizsgálja és amennyiben a szüneteltetés technikailag megoldható, azt a kérelem beérkezését követő 15 napon belül visszajelzi az Előfizető felé.

A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szolgáltatást visszakapcsolja, melyről az Előfizetőt a szüneteltetési kérelemben meghatározott elérhetőségén haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az alábbi értesítési módok valamelyikén tájékoztatja:

- SMS,
- e-mail,
- vagy személyesen.

Ettől korábbi időpontban a szüneteltetés feloldására csak az Előfizető kifejezett visszakapcsolási igénye esetén van mód. A visszakapcsolási igény a szüneteltetéshez hasonló módon és formában kérhető a Szolgáltatótól egyes szolgáltatásokra, illetve az Előfizető által igénybe vett összes szolgáltatásra. A Szolgáltató a visszakapcsolási igénynek azonnal, de legfeljebb az igény beérkezésétől számított 5 napon belül eleget tesz.

A Szolgáltató a visszakapcsolásért- amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés- külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges a Szolgáltató időpontot egyeztet az Előfizetővel a visszakapcsolási igény teljesítésére. Helyszíni intézkedés esetén a Szolgáltató jogosult indokolt, méltányos, egyszeri visszakapcsolási kiszállási díjat felszámolni.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésreállítás idejébe. A szüneteltetés az Egyedi Előfizetői Szerződés folytonosságát nem érinti. Szüneteltetés díjmentesen évente egyszer kérhető. A szüneteltetés időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A csökkentett díj mértékét, illetve a több szolgáltatásra kiterjedő szüneteltetés díját, valamint az egy éven belül ismételt kért szüneteltetés díját jelen ÁSZF A.-B., Mellékletei tartalmazzák.

#### 4.1.2 A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet különösen a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése).

A Szolgáltató szolgáltatásait csak abban az esetben szünetelteti, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a hálózat fejlesztésére.

A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot nem haladhatja meg. Amennyiben ezt mégis meghaladná, úgy Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe. Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 1 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.

A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Előfizetőt. Az Előfizetők értesítésére közvetlen módon, a jelen ÁSZF 15. Fejezetében meghatározottak szerint kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást adhat Ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül is.

Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az szüneteltetést eredményező rendszeres karbantartási munkálatok időtartama az eredetileg megadott időtartamot előreláthatóan meghaladja.

#### 4.1.3 A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetésére rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), vagy előre nem látható és el nem hárítható külső ok (a továbbiakban: vis maior) esetén, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, jogszabály által előírt esetekben és módon kerülhet sor.

A Szolgáltató ilyen okokból történő szüneteltetés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szüneteltetés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### 4.1.4 A Szolgáltató joga a szüneteltetésre Üzleti előfizetők esetében

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

#### 4.1.5 A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség

A szolgáltatás Előfizetői szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért egyedül a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel. E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, ha az lehetséges.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás idejét –, vagy ha a szüneteltetés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó csökkentett díj megfizetésére nem köteles. Amennyiben szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, a mentesüléshez a Szolgáltatónak megfelelően igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtette.

## 4.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának a módja

A szolgáltatás korlátozására, azaz az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek, tartalmának lassítására, módosítására, csökkentésére, illetve egyéb módon történő technikai befolyásolására, korlátozására (a továbbiakban: korlátozás) a Szolgáltató csak kivételesen és az Előfizető értesítése mellett jogosult.

Amennyiben az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, korlátozás a díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben- csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

### 4.2.1 A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

- az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg;
- az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott a jelen ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.
- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

### 4.2.2 A korlátozásról történő értesítés

A 4.2.1. pont a)-c) pontja szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A 4.2.1. pont d) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A Szolgáltató a korlátozásról az Előfizetőt jelen ÁSZF 15. Fejezetében foglaltak szerint értesíti, egyúttal tájékoztatva az Előfizetőt arról is, hogy a korlátozást miként és milyen feltételekkel szüntetheti meg, illetve milyen következményekkel jár, ha az értesítésben foglaltaknak nem tesz eleget.

Amennyiben azt a szolgáltatás természete (telefonos szolgáltatás) lehetővé teszi és az Előfizető előzetesen hozzájárulását adta ehhez, úgy a Szolgáltató közvetlenül értesíti (e-mailben vagy telefonon) az Előfizetőt a korlátozási korlátérték 80%-ának eléréséről. Ezen értesítésben a Szolgáltató egyúttal figyelmezteti is az Előfizetőt az esetleges korlátozás azonnali alkalmazásának lehetőségére és a korlátozás következményeire – így különösen az ahhoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettségekre. A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- az Előfizető hívhatóságát,
- a segélykérő hívások továbbítását,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- a hibabejelentőjének elérhetőségét,
- olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

A Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról.

#### 4.2.3 A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

Ha az Előfizető az ÁSZF 4.2.1. pontjában foglalt korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

#### 4.2.4 Korlátozás esetén felszámított díjak

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének újbóli biztosításáért a jelen ÁSZF A.-B. Mellékleteiben meghatározott korlátozás-feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

A fizetési felszólítás, a szolgáltatás korlátozásáról, valamint a szolgáltatás felmondásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A.-B. Mellékleteiben kerül meghatározásra.

#### 4.2.5 A korlátozás speciális esetei

A Szolgáltatás korlátozására sor kerülhet akkor is, ha adott Előfizető vagy a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás vagy az általa biztosított szolgáltatáson keresztül elérhető más szolgáltatások viszonylatában azt hatósági döntés rendeli el.

Ilyen esetekben a Szolgáltató a hatósági döntésben foglaltaknak megfelelő módon és terjedelemben korlátozza a szolgáltatást.

Az ilyen okból történő korlátozásból származó esetleges károkért a Szolgáltató semmilyen módon nem tehető felelőssé. Azt, hogy mely hatósági döntések esetében korlátozhatja ily módon a Szolgáltató a szolgáltatást, ÁSZF A.-B. Mellékleteiben határozzák meg.

### 4.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása miatt mégsem kíván felmondási jogával élni, jogosult a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszteni. A Szolgáltató a szolgáltatás ezen felfüggesztése alatt díjat nem számol fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára jogosult 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondani.

Amennyiben az előfizetői szerződés felmondására azért került sor, mert 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 a szolgáltatás legalább 15 napos korlátozását követően a felmondási időre a szolgáltatást felfüggeszteni.

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

## 5 FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató az Eszr-ben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni. A Szolgáltató által az Előfizető részére fizetendő kötbérre vonatkozó rendelkezéseket jelen ÁSZF 6.4 pontja tartalmazza.

### 5.1 Az előfizetői hozzáférési pont helye

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

Az előfizetői hozzáférési végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.5.3 pont rögzíti.

Az egyes szolgáltatások esetében az előfizetői hozzáférési pont meghatározását a Szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik az ÁSZF „A” és „B” mellékleteiben.

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

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja.

E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés).

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

#### 5.2.1 Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdi a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében, melynek határideje a bejelentéstől számított 72 óra.

A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő személye.

Amennyiben a kijavításhoz az Előfizető vagy harmadik személy – például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos – hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie azzal, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárításra rendelkezésre álló határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárításra rendelkezésre álló határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A.-B. Mellékletei tartalmazzák.

#### 5.2.2 A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége a jelen ÁSZF 1.3. pontjában található.

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

### 5.2.3 A hibabejelentés nyilvántartása

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt, a hibaelhárítástól számított egy évig megőrizni.

Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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.

### 5.2.4 A hibaelhárítás határideje

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárással behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül a

- a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni – az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik:

- a) a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos hozzájárulása szükséges a hozzájárulás Szolgáltató általi beszerzésének időtartamával. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.
- b) a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizető által előzetesen egyeztetett új időpontig eltelt időtartam, amennyiben a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő,
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam, amennyiben a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy nem számít be a 72 órás határidőbe

A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

### 5.2.5 Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel együtt kell működnie.

Ennek keretében a hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa, használója túrni köteles, és biztosítania kell előzetes értesítés alapján a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő számára az ingatlan területére való belépést, valamint ott a kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából a szükséges munkálatok elvégzését.

Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell külön értesítenie, ha a hiba elhárításához mindenképpen szükséges bejutni arra az ingatlanra, helyszínre, ahol az Előfizető által használt hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátra hagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítási tevékenységet hiúsít meg, felel az e tevékenysége során a Szolgáltatónál okozott vagy nála jelentkező bármilyen kárért.

#### 5.2.6 Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti és lehetőségeihez képest együttműködik vele a hiba kijavításában.

Ha a Szolgáltató a hálózatban bekövetkezett hibát kijavítani nem tudja, úgy köteles más hozzáértő szolgáltató, illetve más gazdálkodó szervezet segítségét igénybe venni. Ilyen közreműködésért az Előfizetőtől a Szolgáltató semmiféle többletdíjat nem követel.

#### 5.2.7 Karbantartási szolgáltatások

A Szolgáltató - az Előfizető részére nyújtott szolgáltatás zavartalanságának és megfelelő minőségének biztosítása érdekében – az igénybe vett hírközlési hálózatot előre meghatározott időszakonként és gyakorisággal, illetve szűrőpróbaszerűen, mind az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott berendezéseket is –, mind pedig az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejlődése között jogosult ellenőrizni. A Szolgáltató az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasz vonatkozásában a hálózat műszaki állapotáról elsősorban az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített berendezések jelzései alapján értesül.

A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként, illetve abban az esetben rendelkezik, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel, annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően értesíti az Előfizetőt.

### 5.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

#### 5.3.1 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül bármilyen, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF 6.4 pontja szerinti kötbér fizetésére köteles.

Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

- a szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében korlátozottan használható;
- a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;
- a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkori technikai lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését;
- az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben, a közzétett időszakban, az Ügyfélszolgálatot nem tartja fenn, vagy a Szolgáltatónál hibabejelentés nem tehető meg.
- Nem minősül a Szolgáltató hiba s teljesítésének, ha:
- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett;



- g) az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- h) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

### 5.3.2 Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az Előfizető a kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként köteles indokolatlan késedelem nélkül értesíteni a Szolgáltatót, amennyiben azt észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek az Előfizető a fenti kötelezettségének elmulasztásából, vagy késedelmesen teljesítéséből következnek.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, valamint ellenőrzését és a hibaelhárítást a Felek által előzetesen és kölcsönösen egyeztetett időpontban végezze el.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt és az Előfizető használatba adott, de továbbra is a Szolgáltató tulajdonát képező műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

### 5.3.3 Vis maior

Egyik Fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződésszerű teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen:

- a) a háborús cselekmények;
- b) a lázadás;
- c) a szabotázs;
- d) a robbantásos merénylet;
- e) a terrortámadás;
- f) a természeti katasztrófa, elemi csapások;
- g) a súlyos energiaellátási zavar;
- h) a munkabeszüntetés;
- i) a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
- j) j. valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Az ilyen esetek a Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében oly módon korlátozzák, illetve gátolják, hogy véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak egymásnak.

### 5.3.4 Az Előfizető jogorvoslati jogai

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról az Általános Szerződési Feltételek **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** és 5.7. pontjai rendelkeznek.

## 5.4 Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

### 5.4.1 Az Előfizetői panaszok kezelése

A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.



Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzé téve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

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

#### 5.4.2 A panaszbejelentés módja

A Szolgáltató az Előfizető szóban (telefonon), írásban (levélben) vagy más módon (e-mailben, faxon), valamint személyesen, az Ügyfélszolgálaton megtett panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan előírások szerint köteles eljárni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

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

#### 5.4.3 A panasz megválaszolásának határideje és módja

A Szolgáltató a panasz benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon vagy írásban az Előfizető által választott formában.

A panaszt a Szolgáltató az ügyfélszám megadásával, illetve az előfizetői adatok hitelességének ellenőrzése után fogadja el.

Ha a panasz bonyolultsága indokolja, a Szolgáltató jogosult, hogy a bejelentés megtételének módjától függetlenül, az általa a legmegfelelőbbnek ítélt formában (írásban vagy e-mailen) tájékoztassa az Előfizetőt panaszával kapcsolatban.

A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes szervezetek elérhetőségeiről, eljárásáról.

E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást tudja nyilvántartásba venni. Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a panaszbejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

#### 5.4.4 Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított bármely díj összegét vitatja (a továbbiakban: Díjreklamáció), a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének

megállapítása pedig helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

A Szolgáltató a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak tartalmát megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt megállapításairól. Szolgáltató a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető díjtartozása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el.

Díjreklamáció rendezésének az az időtartam minősül, amíg a vita megoldása a Felek között marad. Amennyiben bármelyik Fél harmadik felet von be a díjreklamáció rendezésébe, ez az időszak lezárul, s a Felek jogosultak a jelen ÁSZF alapján öket megillető további lehetőségeket igénybe venni.

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

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató- az Előfizető választása szerint- banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza. A bruttó 500,- Ft alatti túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag a személyes Ügyfélszolgálatokon téríti vissza.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén az Előfizetőt megillető jogorvoslati jogaira nézve a jelen ÁSZF 5.7 pontjában foglaltak az irányadók.

Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

Ha az Előfizető Díjreklamációja a számla teljesítését követő egy éven belül egy már befizetett számla összegére vonatkozik, és a Díjreklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére. Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembevételével –, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adataira vonatkozó kimutatást.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, illetve az Előfizető kérésének megfelelően elektronikus formában, díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációra a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény adott okot, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az Előfizető számára díjmentesen átadni.

Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

#### 5.4.5 Kártérítési igények intézése

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

Az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A kártérítés mértékét ÁSZF A.-B. Mellékletei, míg számításának módját és feltételeit a 6. Fejezet tartalmazza.

### 5.5 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

#### 5.5.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségeit a jelen ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

#### 5.5.2 Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, erről a hívót a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges, csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint rögzíti. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni. A Szolgáltató a hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, hangfelvételt 1 évig tárolja.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére, az erre irányuló kérdésről való tudomásszerzéstől szerzéstől számított 30 napon belül rendelkezésre bocsátani, vagy ugyanezen határidőn belül biztosítani a hangfelvétel meghallgatását a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az Előfizető e jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles

Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított.

Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

Az Üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a szolgáltató a hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Üzleti előfizető részére.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató az Üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéséhez szükséges adatokat az üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja.

A kényelmesebb és gyorsabb ügyintézés érdekében a Szolgáltató ún. Automatikus Hangbemondásos Ügyfélszolgálati Rendszert (a továbbiakban: IVR rendszer) is működtet.

## 5.6 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Jelen ÁSZF a tudakozó szolgáltatásra vonatkozóan rendelkezést nem tartalmaz

## 5.7 Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

### 5.7.1 A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

### 5.7.2 A Hatóság hatásköre

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A Hatóság elérhetőségei:

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

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7100

Fax: (+36 1) 356 5520

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

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

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

### 5.7.3 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi intézésének rendjével és kezelésével, valamint a számla tartalmával kapcsolatban az Eht. és az Eszr. meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Egyéni Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.

Az Egyéni Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Egyéni előfizetői szerződés és az ÁSZF tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

### 5.7.4 A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Hatóság részeként Média- és Hírközlési Biztos (a továbbiakban: Biztos) működik. A Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve a sajtótermékek olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre. A Biztos eljár az e törvényben meghatározott ügyekben.

Az, akit érdeksérelem ért, vagy akinél érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, vagy a fogyasztói, előfizetői, felhasználói vagy nézői, hallgatói, olvasói érdekek képviseletét ellátó egyesület a Biztos hivatalánál panasszal élhet az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely nem minősül az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály megsértésének, és nem tartozik a Média tanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de a médiaszolgáltatást, a sajtóterméket, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő

felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint nézők, olvasók vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja.

A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található úrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval.

#### **A Média és Hírközlési Biztos elérhetőségei:**

Honlap: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu)  
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.  
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.  
Telefón: (+36 1) 429 8644  
Fax: (+36 1) 429 8761

#### **5.7.5 A békéltető testületek hatásköre**

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza.

Az eljárásra a fogyasztónak minősülő Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztónak minősülő Előfizető a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testületek elérhetőségeit az ÁSZF „G” melléklete tartalmazza.

#### **5.7.6 A bíróságok hatásköre**

Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti. A pert az Előfizető a Szolgáltató székhelye, vagy az Előfizető belföldi lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye szerint illetékes bíróság előtt indíthatja meg.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság értékhatártól függően:

Győri Járásbíróság  
Cím: 9021 Győr, Szent István út 3.  
Levelezési cím: 9002 Győr, Pf.: 112  
Központi telefonszám: +36 96 508 700  
E-mail cím: [birosag\\_gyorjb@birosag.hu](mailto:birosag_gyorjb@birosag.hu)

Győri Törvényszék  
Levelezési cím: 9002 Győr, Pf.: 11  
Központi telefonszám: +36 96 508 700  
E-mail cím: [birosag\\_gyor@birosag.hu](mailto:birosag_gyor@birosag.hu)

## 6 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

**6.1 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**

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért rendszeres díjat (előfizetési díj) köteles fizetni. A rendszeres díjon felül az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként egyszeri díjakat (a szolgáltatás megkezdéséhez kapcsolódó (belépési, csatlakozási, bekapcsolási stb.) díjak, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, a szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása esetében esedékessé váló díjak és minden más egyszeri díj) köteles fizetni.

A különböző díjak és díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF A.-B. Mellékletei tartalmazzák.

A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, vagy más ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket, vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

### 6.1.1 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon, valamint a Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott időtartamú, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik (a továbbiakban: kedvezmény).

A Szolgáltató által alkalmazott kedvezmények és azok feltételei minden esetben elérhetők és megismerhetők a Szolgáltató honlapján és Ügyfélszolgálatán az ÁSZF-hez hasonló módon. Kérésre a Szolgáltató külön tájékoztatja az Előfizetőt az általa elérhető és igénybe vehető kedvezményekről.

A Szolgáltató a kedvezmények igénybevételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybevételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.

A Szolgáltató a kedvezményektől függetlenül az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződést köt, ha az Előfizető a kedvezményes feltételeknek nem felel meg, vagy azokat nem kívánja igénybe venni.

A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés mellett megkötött határozott időtartamú szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató a feltételeket nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha a kedvezményes feltételek között a Szolgáltató a nem kedvezményes díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételéből kizárni, ha nem felel meg a kedvezmény kapcsán meghatározott feltételeknek.

A kedvezmény keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Igénylő az igény beadásakor nem felelt volna

meg a kedvezményes feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződést megszegte. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, s a már megkötött Előfizetői Szerződést, amennyiben ebben a Felek megegyeznek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést megszüntetni.

A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén a kedvezményesen megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem kedvezményes szolgáltatások esetében.

### 6.1.2 A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása

A Szolgáltató a különböző díjak mértékét és a díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok után fizetendő összegeket, valamint a kedvezményeket a jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között és feltételekkel jogosult módosítani az Előfizetői Szerződések módosítására vonatkozó, 11. Fejezetben meghatározott általános szabályok szerint, az alábbi eltérésekkel.

A Szolgáltató biztosítja a határozott időtartamú szerződéssel nem rendelkező Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt a szabad díj- illetve szolgáltatáscsomag váltást. A felfelé történő módosítás mindig díjmentesen, lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen, minden további módosításért az Előfizető a jelen ÁSZF A.-B. Mellékleteiben meghatározott díjat köteles fizetni.

Mindaddig azonban, amíg az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díj- illetve szolgáltatáscsomagot választja azok módosulása esetén, úgy addig a Szolgáltató az eredetileg előfizetett szolgáltatást tekinti elfogadottnak.

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díj- illetve szolgáltatáscsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben történik.

Amennyiben egy díj- illetve szolgáltatáscsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF erre vonatkozó módosításának hatályba lépésétől számított, esetileg meghatározott 3-6 hónapon belül, a megszűnő díj- illetve szolgáltatáscsomag helyett a Szolgáltató bármely más díj- illetve szolgáltatáscsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet.

Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, az előzetesen egyedileg meghatározott időszak elteltével Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

Díj- illetve szolgáltatáscsomag módosításkor az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői – ide nem értve, ha a díj- illetve szolgáltatáscsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző megváltoztatásával jár együtt – nem változnak.

A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

A választott díj- illetve szolgáltatáscsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díj- illetve szolgáltatáscsomag aktiválásának napjától teljesíti.

A díjtartozással rendelkező Előfizetők díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjtartozás rendezéséig kizárja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekhez kötheti.

A díj- illetve szolgáltatáscsomagok igénybevétele határozott időtartamú szerződések megkötéséhez is köthető.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási- illetve díjcsomagja csak a kedvezményes Előfizetői Szerződésben, és a vállalt kedvezményes feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

A Szolgáltató az egyszeri díjakat, a rendszeres díjakat és az egyéb díjakat évente egyszer felülvizsgálja és megállapítja azoknak a tárgyévet megelőző naptári év utolsó napján hatályos díjakon alapuló és a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozóan közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változó mértékét. A Szolgáltató a felülvizsgálatot a KSH általi átlagos fogyasztói árindex közzétételétől számított 90 napon belül elvégzi (Díjkiigazítás) és – a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozó – ezen árindex mértékével megegyezően korrigált (csökkentett vagy növelt) díjakról az Előfizetőt tájékoztatja ugyanezen időtartamon belül. A Díjkiigazítás szerint változott díjat a díj növekedése esetén az Előfizető tárgyév január hó 01. napjától hatályosan fizeti meg a Szolgáltatónak, a díj csökkenése



esetén pedig a Szolgáltató az Előfizető által a Díjkiigazítás időpontjáig tárgyévre vonatkozóan megfizetett díj és a csökkentett díj különbözetét a tárgyévi következő, legfeljebb egymást követő 3 számlába történő beszámítással rendezi. A Díjkiigazítás, mint az előfizetői díjak meghatározásának egy módja, nem minősül az előfizetői szerződés módosításának és a Díjkiigazítás miatt az Előfizetőt felmondási jog nem illeti meg.

#### 6.1.3 A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények megszűnése az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése alkalmával

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető valamilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató egy megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, vagy az Előfizető korábbi Egyedi Előfizetői Szerződéseire tekintettel adott, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásakor az Előfizető elveszti ezen kedvezményt.

A kedvezményt abban az esetben is elveszti az Előfizető, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződészegése miatt kerül sor.

#### 6.1.4 Számlázási időszak

A Szolgáltató a rendszeres díjak tekintetében – az igénybe vett szolgáltatástól függően- havi vagy kéthavi számlázási időszakot alkalmaz. Ennek megfelelően a számlák kiállításának rendje:

- Internet szolgáltatás önálló igénybevétele esetén papír alapú számlák tekintetében kettő havi gyakorisággal: minden páratlan számú hónapban kerül kiállításra 1-1 havi számla, amelyek fizetési határideje a tárgyhó, azaz a páratlan hónap utolsó napja
- Telefon szolgáltatásra önmagában vagy internettel egyidejűleg történő igénybevétel esetén a papír alapú számlák esetében havi gyakorisággal
- Elektronikus számlák esetében havi gyakorisággal

A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság).

A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap), internetszolgáltatás önálló igénybevétele esetén a számlázási időszak a páratlan hónap első nap 0:00 órájától a páros hónap az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyidőszak)

A Szolgáltató az előre fizetendő díjú szolgáltatásai tekintetében az esedékes díjakról legkésőbb adott hónap utolsó napjáig a számlázási időszakot megelőzően, a forgalmi alapú számla tekintetében pedig utólag küld számlát az Előfizetőnek ezen időpontig bezárólag. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

A számlázási gyakorlatból adódóan a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az újonnan belépő Előfizetők, illetve az újonnan igényelt szolgáltatás esetében számlaösszevonást alkalmazzon.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető havi számlájának végösszege nem érné el a bruttó 3000 forintot, a számlázási ciklus végén nem állít ki számlát, hanem összesített számlát küld azon számlázási időszak végén, amelyben a még ki nem számlázott forgalmi és havi előfizetési díjak összege a bruttó 3000 forintot meghaladja.

A Szolgáltató kivételes, szükség szerint alkalmazandó esetben a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja ki.

#### 6.1.5 A számlakiégnyelítés határideje

A kiegyenlítés határideje a számlában minden esetben feltüntetett fizetési határidő.

A számla kiküldése a számlában fizetési határidőként feltüntetett határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

A beérkezési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhónap, illetve a tárgyidőszakra vonatkozó számla esetén a páratlan hónap 20. napjáig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

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



#### 6.1.6 A számla tartalma

A számla tartalmazza mindenképp az előfizetés lényeges azonosító adatait (előfizető adatai, ügyfélszám, szerződés száma) és a szolgáltatások megnevezését.

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel.

A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg.

A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti.

Internet-hozzáférési és helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetője kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és - ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi - a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást, amely elektronikus számla esetén díjmentes. Ilyen számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

Az olyan, internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén - ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással értékesíti -, amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a Szolgáltató a számlán és a hívásrészletezőben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját – ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is – a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

#### 6.1.7 A számlaküldés módja

A Szolgáltató a papír alapú számlát postai úton, e-mailben (pdf formátumban) vagy saját kézbesítő útján küldi meg. A postai úton megküldött számlát a postára adástól számított 7. napon megtörténtnek kell tekinteni.

Az elektronikus számlával kapcsolatos rendelkezéseket a jelen ÁSZF 6.1.11. pontja tartalmazza.

#### 6.1.8 Összevont számlázás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.

Abban az esetben, ha az előfizető a Szolgáltatóval együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak is előfizetője, a számlát a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató számlájával együtt is postázhatja, és a díj megfizetésére a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval közös befizetési csekket is alkalmazhat.

Abban az esetben, ha az előfizető által teljesített díjfizetés kevesebb, mint a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató részére fizetendő és a Szolgáltató (Satelit) részére fizetendő díjak összege, a befizetett összeg az előfizetőnek a két szolgáltató felé fennálló, és az előfizetői szerződés megkötését követően keletkezett tartozásainak arányában kerül elszámolásra. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése, így különösen a számlázás és díjbeszedés, illetve az ezekkel összefüggő feladatok elvégzése érdekében, az ehhez szükséges mértékben jogosult az előfizető személyes adatait a vele együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak átadni.

#### 6.1.9 A számlázás integritása

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik.

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

#### 6.1.10 Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkori törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.

A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### 6.1.11 Az elektronikus számla

Az Előfizető az elektronikus számla (a továbbiakban: e-számla) szolgáltatást az Ügyfélszolgálaton személyesen, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül történő regisztrációval rendelheti meg.

A Szolgáltató az e-számla igénybevétele esetén az Előfizetőnek kedvezményes előfizetési díjat számíthat fel.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a sikeres megrendelést, illetve regisztrációt követően kizárólag elektronikus úton (e-mailben, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) kap számlát, illetve a számla kiállításáról való értesítést vagy fizetési emlékeztetőt, illetve felszólítást, azaz a továbbiakban sem papíralapú számlát, sem készpénz átutalási megbízást, sem papír alapú fizetési emlékeztetőt, illetve papír alapú felszólítást nem állít ki részére Szolgáltató. Az Előfizető a számla ellenértékét az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) egyenlíti ki.

Az e-számlára vonatkozó részletes előírásokat a Szolgáltató honlapján teszi közzé.

Az e-számla szolgáltatás igénybevétele esetén a számla kézbesítése az Előfizető által megadott e-mail címre küldött értesítést jelenti, melyben Előfizető tájékoztatást kap Szolgáltatótól az e-számlának a Szolgáltató honlapján történő megjelenéséről is.

Amennyiben az Előfizető e-számla szolgáltatást vesz igénybe, úgy szintén kizárólag elektronikus módon értesíti a Szolgáltatót az Előfizetőt esetleges díjfizetési hátralékairól, elmaradásairól, mely értesítésben a Szolgáltató egyúttal megjelöli azt a fizetési póthatáridőt, amelyen belül az Előfizető díjtartozását kiegyenlítheti, valamint tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatás korlátozásának lehetőségéről, illetve az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának lehetőségéről, amennyiben az Előfizető tartozását nem rendezi.

Amennyiben ezen értesítés Előfizetőhöz történő megérkezését az Előfizető nem igazolja vissza, vagy az az Előfizető érdekkörében felmerült egyéb ok miatt nem állapítható meg, úgy a Szolgáltató a sikertelen első kézbesítést követő 5 nap elteltével ismételt értesítést küld. Ezen második kézbesítési kísérletet követő 5 nap elteltével a Szolgáltatót további értesítési kötelezettség nem terheli.

Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett a továbbiakban postai úton küldi meg az előfizető részére.

A Szolgáltató elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben küld az Előfizetőnek, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályok szerint igényelte.

Ha az Előfizető a számlaküldés módjára vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolásról hatályos, a Szolgáltató a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően az előfizető nyilatkozata szerinti módon küldi a számlát az Előfizető részére.

#### 6.1.12 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tartozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket nem vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, vagy a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult kártérítési igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén a belépési díjat, illetve a létesítéshez kapcsolódó egyéb díjakat nem téríti vissza.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

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

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.5.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
- b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben (a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése, illetve díjtartozása miatti felmondás esetei).

#### 6.1.13 A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszüntetése alkalmával esedékessé váló díjak

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – az Eht. 134. § (15) bekezdésben foglalt eset kivételével - felmondja, vagy a Szolgáltató Eht. 134. § (6), (7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

Az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti jogkövetkezményt (az Előfizető által igénybe vett kedvezményekre vonatkozó követelés) a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az Előfizető felmondó nyilatkozatának a Szolgáltatóhoz történő megérkezése napjáig jogosult felszámítani. Ha az Előfizető által megtérítendő összeg csak az Előfizetői Szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az Előfizető Szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében a határozott időtartam lejárta előtt azért mondja fel, mert:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,

akkor az Előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői Szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

#### 6.1.14 A hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a Szolgáltató érdekkörébe tartozó valós hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő – így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles, ha

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

## 6.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben, pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus úton keresztül egyenlítheti ki számláit.

Ha az Előfizető készpénzes fizetési módot választott, a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, a felmerülő banki (pénzforgalmi) költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus úton keresztül történő fizetési módok:

- az Előfizető által adott megbízás alapján pénztintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízással), azzal, hogy két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
- az Előfizető részéről banki átutalással, online bankkártyás fizetéssel Ügyfélkapu regisztrációt követően;
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással.

Utóbbi két esetben meghatározott fizetési módok választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok (ügyfélazonosító, számla sorszáma) közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

Külföldről (SWIFT, IBAN) vagy devizában érkező banki átutalások esetében Szolgáltató jogosult a befizetéshez kapcsolódó banki többlet költségeket kiszámlázni.

### 6.2.1 Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

Szolgáltató jogosult díjtarozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját a díjhátralék 20%-ának megfelelő összeg) az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.

A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtarozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, a benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.

Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendelt az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszakai számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja. A Szolgáltató a túl-, vagy előre fizetések után kamatot nem fizet.

## 6.3 A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

Az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban a jelen ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a jelen ÁSZF-nek megfelelően számított kötbér mértékét meghaladja, kárigényét a Szolgáltatónál külön kell jeleznie.

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.

Ez esetben a Szolgáltató 30 napon belül kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, s arról az Előfizetőt értesíti. Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérfizetésre jogosult esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

### 6.3.1 Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Az Előfizető hálózatot érintő bármiféle karbantartási vagy javítási munkát egyedül a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel végeztethet el. Az Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás (a Szolgáltatótól vagy a Hivatalos szerelőtől eltérő személy, vagy az Előfizető saját tevékenysége) folytán a hálózat bármiféle kárt szenved.

## 6.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

### 6.4.1 A Szolgáltatót terhelő kötbér megfizetésének általános szabályai

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - tesz eleget. A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az Előfizetői Szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a Szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

### 6.4.2 A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén járó kötbér

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege:

- a.) minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj tizenötöd része, vagy
- b.) az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj nyolcszorosa, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére 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 fentiekben meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére..

#### 6.4.3 Az áthelyezési igény késedelmes teljesítése esetén járó kötbér

Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

A Szolgáltató áthelyezési díj esetében a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

#### 6.4.4 A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén járó kötbér

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.

Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### 6.4.5 A hibás teljesítés esetén járó kötbér

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés, valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén az értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- (i) összegével egyezik meg az a) pontja szerinti esetben,
- (ii) négyszerese a b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- (iii) nyolcszorosa a b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a) a hibát nem a jelen ÁSZF-ben írtak szerint jelentette k be;
- b) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d) a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e) a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.

## **7 A SZÁMHORDOZÁSSAL, SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató kérelemre köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy megtarthassa a nemzeti számozási tervben szereplő földrajzi számát a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélküli szolgáltatóváltás esetén, nem földrajzi számát szolgáltatóváltás esetén (a továbbiakban: hordozott szám).

A számhordozás a számra vonatkozó Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetében az Előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül is kérelmezhető, kivéve, ha e jogáról a végfelhasználó lemond.

### **7.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait jelen ÁSZF F. Melléklete tartalmazza

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

A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé, a jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **7.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.



## 8 A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek határozott vagy határozatlan időre köthetnek.

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén:

- a) természetes személy Előfizetők esetén minimum 3 hónap, maximum 12 hónap;
- b) egyéb Előfizetők esetén maximum 12 hónap.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztőrészek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

E bekezdés alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

A jelen pontban meghatározott maximális időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az Előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

Ettől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

- a) ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarral - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) a állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy
- c) ha a felek közös akarral kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

## 9 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

Az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket jelen ÁSZF. E. melléklete tartalmazza.

## **10 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE**

A végfelhasználónak minősülő mikro-, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetében az Eszr. 4. § (1) bekezdés szerinti jogszabálytól való eltéréshez történő hozzájárulásról szóló nyilatkozatát az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor teheti meg írásban, és e nyilatkozatát írásban bármikor jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor teheti meg írásban. Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 11.2. pontban foglalt rendelkezések az irányadók.

A Szolgáltató minden előfizető számára biztosítja nevének, lakcímének (székhelyének) és előfizetői hívószámának, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módjának (telefon vagy fax) az előfizetői névjegyzékben történő, külön térítés nélküli feltüntetését. Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig. A helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató - egyéni előfizető esetében díjmentesen -biztosítja előfizetője számára, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószáma is feltüntetésre kerüljön.

## 11 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 11.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei

#### 11.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló kétoldalú szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására és az ajánlat elfogadására egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére irányadó szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén az Előfizetői szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői Szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

#### 11.1.2 A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésnek az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles az előző bekezdésben foglalt értesítési határidőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón értesíti az alábbi tartalommal:

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

Szerződéskötéskor a szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az előfizetőt az általános szerződési feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő előfizetői szerződést érintik.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem jogosult az Előfizető az előző bekezdés szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

- következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az a.) és b.) pontokban foglaltak fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

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

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

## 11.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását szóban, illetve az erre szolgáló formanyomtatványon írásban kérheti a Szolgáltatótól. Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

Az Előfizető szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is –, illetve, ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti, kivéve a 11.2.1. pontban meghatározott áthelyezés esetét.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszont-ajánlatot tegyen. Amennyiben az Előfizető e viszont-ajánlatra nem reagál, a szerződés módosítása nem jön létre, a Felek között az eredeti Előfizetői Szerződés marad hatályban.

A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

### 11.2.1 Az áthelyezés

Ha az Előfizető a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül meg kívánja változtatni (a továbbiakban: áthelyezési igény), a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésének eleget tenni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott.

A Szolgáltató az áthelyezésre irányuló, valamennyi szükséges adatot tartalmazó kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül értesíti az igénylőt arról, hogy :

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, időpontban teljesíti;
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;
- d) az áthelyezési igényt az előfizető - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja vagy
- e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatásnak az Eszr. 18. § (4) és (5) bekezdése szerinti felfüggesztése (15 napot meghaladó korlátozást követő legfeljebb 6 hónapos felfüggesztés) miatt elutasítja.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a Szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózattal bír. Ennek hiányában a Szolgáltató az áthelyezési kérelemben foglaltaknak nem köteles eleget tenni, azt elutasíthatja.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívülálló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja

a határozott időtartamú szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

Az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

A Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A Szolgáltató az áthelyezés díjáról az értesítésben tájékoztatja az Előfizetőt. A díj mértékét a jelen ÁSZF A.-B., Mellékletei tartalmazzák.

Ha az új előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató rendelkezik ugyan a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózati feltételekkel, ám a kábel kapcsolat az Előfizetőingatlanában nincsen kiépítve, úgy az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábelcsatlakozás kiépítéséért járó díjat is köteles a Szolgáltatónak megfizetni az áthelyezés teljesítéséhez.

Amennyiben az új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, vagy azokat a Szolgáltató 15 napon belül nem tudja biztosítani, illetve, ha a Szolgáltató adott területen az áthelyezési kérelem benyújtásának idejében nem rendelkezik hálózattal, de a Szolgáltató adott területre hálózat fejlesztést tervez, úgy vállalhatja a kérelemben foglaltak teljesítését, ha az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapon belül képes az abban foglaltaknak eleget tenni. Ebben az esetben az áthelyezési igény befogadásáról szóló tájékoztatóban az Előfizetőt tájékoztatni kell arról – év, hónap, nap pontossággal – hogy az áthelyezést Szolgáltató mikor lesz képes teljesíteni.

Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartásba vett áthelyezési kérelmét visszavonja és az eredeti előfizetői hozzáférési pont ismételt beüzemelését kéri, a Szolgáltató a kérést csak akkor teljesíti, ha az Előfizető megfizeti a létesítési díjakat, valamint az esetleges szerelési költségeket.

#### 11.2.2 Az átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az Egyedi Előfizetői Szerződést, amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítása az előfizető személyében bekövetkezett jogutódlás miatt válik szükségessé (a továbbiakban: átírás).

A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely – a halálozás esetét leszámítva – az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget, amennyiben az átíráshoz szükséges feltételek teljesülnek. Ugyanezen határidő alatt értesíti a Szolgáltató az Előfizetőt az átírás elutasításáról.

A Szolgáltató az átírásért díjat számít fel, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére. E díj mértékét a jelen ÁSZF A.-B. Mellékletei tartalmazzák.

Átírás esetén az átadó előfizető jogviszonya az átírás napján szűnik meg, az átvevő pedig ezen a napon lép az átadó helyébe az előfizetői szerződésben.

Amennyiben az Előfizető személyében nem következik be változás, csak névváltozás történik, a név módosítása nem minősül átírásnak.

#### Az átírás feltételei:

- Az átírás olyan Előfizetői szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Lezárt szolgáltatás/díjcsomag átírására nincs lehetőség.
- Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondási idő alatt az átírási igény teljesítését a Szolgáltató elutasíthatja.
- Az átírásig a kiegyenlített díjakat meg kell fizetni. Amennyiben az átírni kívánt szerződéshez kapcsolódóan eszközvásárlás is történt, az átírás feltétele, hogy az átírás kezdeményezéséig a még ki nem egyenlített részletek megfizetésre kerüljenek.
- Átírás és a áthelyezés egyidőben nem kérhető, az átvevő előfizető az átírás teljesítését követően kérhet áthelyezését.
- Átírással együtt a szolgáltatás, díjcsomag módosítása nem lehetséges, az átvevő előfizető az átírást követően kérheti a szolgáltatás, díjcsomag módosítását.
- Ha az átírási kérelmet benyújtó Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat nem közli, iratokat nem csatolja az átírási igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, a Szolgáltató az átírási igényt elutasítja.

#### 11.3 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- ha az Előfizető kéri;
- ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta vagy

c) ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, azt részletesen megindokolja.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz és a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon. Ez a szolgáltatás, ha a nem az Előfizető kérésére kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes. A Szolgáltató erről az Előfizetőt tájékoztatja, és az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíti.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.



## 12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 12.1 A Szolgáltató általi felmondás esetei, feltételei

#### 12.1.1 A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

A felmondás történhet írásban, az Előfizetőnek címzett tértivevényes levélben, illetve – ha ehhez az Előfizető hozzájárult – az Előfizető közvetlen értesítésével (email-en) is. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát;
- a felmondási idő lejáratának kiszámítási módját;
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor a tájékoztatást arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt megszünteti a szerződésszegést és erről a Szolgáltató tudomást szerez, ez előfizetői szerződés nem szűnik meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése akkor válik hatályossá, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását megfelelő módon és tartalommal kézbesítették, illetve továbbították. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni a sikertelen kézbesítést követő 5. napon, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél „nem kereste”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Ha a Szolgáltató által küldött felmondást tartalmazó email-re nem érkezik visszaigazolás vagy válasz, illetve az email kézbesítése nem lehetséges, mert a megadott email cím nem létezik, illetve nem az Előfizető a használója, úgy a Szolgáltató a felmondást írásban kísérli meg eljuttatni az Előfizetőhöz.

#### 12.1.2 A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- 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, vagy
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:

- ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megromlítja;
- illetve ha nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy a Hivatalos szerelő számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az ingatlanra belépjen;
- valamint, ha a szolgáltatás igénybevételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtése re irányuló cselekményt végez.

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

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a felmondást és jogkövetkezményeit az Előfizető valamennyi előfizetését érintően egyidejűleg alkalmazni.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

### 12.1.3 Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt

Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A második felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap.

A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a díjtartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

A Szolgáltató nem mondja fel az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. A felmondás tartalmára a rendes felmondásnál írtak irányadók. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3-6 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot, óvadékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza 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, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

## 12.2 Az Előfizető általi felmondás esetei, feltételei

### 12.2.1 Az Előfizetői rendes felmondás

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az a jelen ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett.

Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- 2.3.1 pont a.) alpontja szerinti személyes adatok;
- az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha az Előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- az Előfizető aláírása.

Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

- az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

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

Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az előfizető részére.

A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Előfizetői Szerződés felmondása után is.

Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

### 12.2.2 Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása

Az előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a Szolgáltató a határozott időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződést az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében egyoldalúan módosítja, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon történő megváltoztatásával teszi meg,

Az Előfizető a jelen ÁSZF 11.1.2 pontjában foglaltak szerint, az ott meghatározott feltételekkel jogosult az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva.

A határozott időtartamú szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
- az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Ebben az esetben a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására

## 12.3 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének egyéb esetei és feltételei

### 12.3.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének további esetei

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik továbbá:

- az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;

- b) a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
- d) a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozással, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozással, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozással szüntethetik meg a Felek.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik továbbá abban az esetben is, ha a Szolgáltató vagy hálózata, illetve annak adott része, más szolgáltató tulajdonába vagy használatába kerül. Ilyen esetekben a Szolgáltató minden esetben a változás életbe lépése előtt értesíti az Előfizetőt, tájékoztatva az új szolgáltató személyéről, illetve az Előfizetőt megillető jogokról, lehetőségekről.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a vállalt határidőben az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

### 12.3.2 Előfizető elállása

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Hálózati végpont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadja.
- b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §), az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Az elállási jog gyakorlásához szükséges nyilatkozat-minta a Szolgáltató honlapján található meg.
- c) Ügyfélszolgálati irodában és értékesítési pontokon jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 8 napon belül elállhat az Előfizetői szerződéstől, vagy ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést

### 12.3.3 A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

Nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

- a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) az Eht. 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy
- c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan

elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Internet-hozzáférési Szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.

#### 12.3.4 Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi díjtartozását maradéktalanul rendezni.

Az Előfizető ezen kívül köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (például: telefon adapter, kábelmodem, ONT, ONU, wifi router, stb.), illetve a számára a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az Ügyfélszolgálaton visszaszolgáltatni a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott Szolgáltatói berendezést visszaszolgáltatása, azonban, ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének a fent megjelölt időpontig nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult átalánykártérítést felszámítani.

A Szolgáltató valamennyi Ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, melynek megtörténtéről a Szolgáltató köteles igazolást adni az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, aránytalan nehézséget jelentene.

Ha az Előfizető a fentiek szerint meghatározott időpontig nem adja vissza a Szolgáltató tulajdonát képező Szolgáltatói berendezést a kárveszély áthárul az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók.

## 13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

Az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek.

### 13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Ezen együttműködési kötelezettség különösen magába foglalja a másik Fél tájékoztatását bármely, az Előfizetői Szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

### 13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

#### 13.2.1 Az Előfizetőnek a szolgáltatás rendeltetésszerű használata kapcsán fennálló kötelezettségei

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, Berendezést rendeltetésszerűen használni. A Szolgáltató jogosult ezen rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

#### 13.2.2 Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a közte és a Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás(ok) használata során, különösen az ügyfélszolgálat megkeresésekor, továbbá az előfizetői bejelentések megtétele és panaszbejelentés során köteles tartózkodni a zaklató, közizlést sértő és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Abban az esetben, ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult felszólítani a sértő, kifogásolható magatartás megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének a felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani a 12.3.1. pont vonatkozó rendelkezése szerint (az Eht. 134. § (11) bekezdésének megfelelően).

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt szolgáltatások igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, köteles tartózkodni a rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és a személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

## **14 A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

A Szolgáltató a honlapján ([www.satelit.hu](http://www.satelit.hu)) tájékoztatót tesz közzé a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverről, valamint az ezzel egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségéről, továbbá biztosítja a szoftver letölthetőségét, elérhetőségét. A közzétételről és a jelen pontban foglaltak elérhetőségéről negyedévente értesíti az Előfizetőt.



## 15 AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESTÉS

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés bármely változása, módosítása esetén erről valamilyen, az ÁSZF jelen fejezetében bemutatott módon előzetesen vagy a módosításokkal egy időben értesíti, tájékoztatja Előfizetőit.

### 15.1 Az értesítés módja

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének az alábbi módokon tehet eleget:

- az előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az ÁSZF módosításainak összefoglalását, valamint az ÁSZF egységesített, hatályos szövegét minden esetben közzéteszi, illetve elérhetővé teszi Ügyfélszolgálatán, valamint a honlapján a [www.satelit.hu/dokumentumok/#aszf](http://www.satelit.hu/dokumentumok/#aszf) oldalon.

### 15.2 Az értesítés formái

#### 15.2.1 A közvetlen értesítés

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve a szerződés fennállta alatt bármikor, megadhatja hozzájárulását ahhoz, hogy a Szolgáltató minden, az Előfizetői Szerződéssel összefüggő változásról közvetlenül értesítse őt az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon.

A közvetlen értesítés történhet főszabály szerint számlalevéllel, vagy postai levél útján, illetve más módon (e-mailen) illetve szóban (telefonon), amennyiben előfizető előzetesen hozzájárult.

A közvetlen értesítéshez adott hozzájárulás keretében megadott, az Előfizető elérését szolgáló adatokat (telefonszám, e-mail cím) a Szolgáltató az általa alkalmazott adatvédelmi elveknek megfelelően bizalmasan kezeli, és csak az Előfizető hozzájárulásában megjelölt esetekben és célokra használja fel.

#### 15.2.2 Írásbeli, elektronikus értesítés

Amennyiben a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatásokról számlalevelet állít ki, akkor az írásbeli értesítésre a számlalevélhez csatolt külön értesítő levéllel kerül sor, vagy elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre. Utóbbi esetben a számlaértesítő elektronikus levélben vagy az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

#### 15.2.3 Közlemény útján történő értesítés

Közlemény útján a Szolgáltató az értesítendő Előfizetők számától függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közleményben értesíti Előfizetőit, mellyel egyidejűleg az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi.

#### 15.2.4 Telefonos, egyéb értesítés

Telefonos, közvetlen értesítést a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása esetén alkalmaz.

Jogosult továbbá a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással eleget tenni értesítési kötelezettségének (pl. elektronikus levél, SMS, MMS).

### 15.3 Az értesítés tartalma

Az értesítés minden esetben tartalmazza:

- a Szolgáltató megnevezését;
- annak megjelölését, hogy az Előfizető miért került értesítésre;
- az értesítésre okot adó körülmény részletes bemutatását – ha ezt az értesítés adott módja lehetővé teszi;
- utalást arra, hogy az Előfizető hol, illetve hogyan tájékozódhat a pontosabb részletekről.

Az ÁSZF módosítás esetében legalább a következőket tartalmazza:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

#### 15.4 Az értesítés további szabályai

Az e-mailt a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben az e-mailben, SMS-ben, MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább öt napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató az általa küldött SMS értesítésekre választ nem fogad.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az internet-hozzáférési, illetve a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató a Hatóság által meghatározott tartalommal, térítésmentesen közérdekű tájékoztatást köteles eljuttatni az Előfizetői és a végfelhasználói számára. A közérdekű tájékoztatásnak ki kell terjednie legalább az alábbiakra:

- a) a szerzői vagy adatvédelmi jogokkal, törvénybe ütköző használatlalt és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos jogsértésekre és azok jogkövetkezményeire vonatkozó információkra, és
- b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek vagy azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatást összeállítani, a tájékoztatást internetes honlapján közzétenni, a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente - figyelemmel az Eht. 144. § (4)-(5) bekezdésre és az Eht. 149/A. §-ra is - az Előfizetőt értesíteni.

Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint - az Eht. 144. § (5) és (6) bekezdésben foglaltakra figyelemmel - a következő módon tehet eleget:

- a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
- b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az Eht. 144. § (4) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

- c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Az Eht. 144. § (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a 136. § (1) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.

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

Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Elnök által rendeletben meghatározott információkat, az ott meghatározott esetben, meghatározott gyakorisággal frissítve, világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.

A végfelhasználó jogosult térítésmentesen hozzáférni legalább egy olyan független összehasonlító eszközhöz, amely segítségével összevetheti és értékelheti az internet-hozzáférési és a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásokat, továbbá a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásokat. A Szolgáltatótól független vállalkozás által működtetett összehasonlító eszközt a Hatóság kérelemre megfelelést igazoló tanúsítvánnyal látja el.

## **16 A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ VÉGFELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI ÉS TÁJÉKOZTATÁS AZ EZEKSEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK ELÉRHETŐSÉGÉRŐL**

A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít arra, hogy fogyatékkal élő Előfizetői átfogó képet kaphassanak a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokról, s hogy az ezzel összefüggő naprakész információkhoz megbízható, áttekinthető, összehasonlítható és felhasználó-barát formában juthassanak hozzá, ezért számukra külön tájékoztató anyagokat és módokat alakít ki.

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