

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Novi-Com Kft.**

**2030 Érd, Berzsenyi D. út 17.**

(a Magyar Kábeltelevíziós és Hírközlési Szövetség tagja)

**helyhez kötött telefon  
szolgáltatáshoz**

Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Kunhegyes, Tiszabura, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaderzs,  
Tiszaszőlős, Gárdony, Velence, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és  
Szabadegyháza települések területén.

Hatályos: 2021. november 22-től

Réti Mihály  
Ügyvezető

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség</b> .....	<b>6</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe.....	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége.....	6
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
1.6. Előzetes tájékoztatás.....	6
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b> .....	<b>9</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	9
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:.....	9
2.1.2. A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:.....	10
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	12
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	14
2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai:.....	14
2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai.....	14
2.3.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jóállás.....	15
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	16
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei.....	17
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b> .....	<b>17</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	17
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	24
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.....	24
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	24
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	25
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b> .....	<b>25</b>
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	25
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	25
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	25
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	25
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése</b> .....	<b>26</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	26
5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére.....	26

5.1.2.	A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt.....	26
5.1.3.	A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése .....	27
5.1.4.	A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség.....	27
5.1.5.	A szünetelés speciális esetei, a szolgáltatás felfüggesztése.....	28
<b>5.2.</b>	<b>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 módjai.....</b>	<b>28</b>
5.2.1.	A Szolgáltatás korlátozásának esetei .....	28
5.2.2.	A korlátozásról történő értesítés .....	29
5.2.3.	A korlátozás megszüntetése.....	29
5.2.4.	Korlátozás esetén felszámított díjak .....	30
5.2.5.	A korlátozás speciális esetei .....	30
<b>5.3.</b>	<b>Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....</b>	<b>30</b>
<b>6.</b>	<b>Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>30</b>
<b>6.1.</b>	<b>Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....</b>	<b>30</b>
6.1.1.	Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei.....	31
6.1.2.	A hibabejelentő szolgálat elérhetősége.....	31
6.1.3.	A hibabejelentés nyilvántartása .....	32
6.1.4.	Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért.....	33
6.1.5.	A hibaelhárítás költsége.....	33
6.1.6.	Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében .....	33
6.1.7.	Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén .....	34
6.1.8.	Karbantartási szolgáltatások .....	34
<b>6.2.</b>	<b>Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....</b>	<b>35</b>
6.2.1.	A Szolgáltató hibás teljesítése .....	35
6.2.2.	A hibaelhárítás határideje .....	35
6.2.3.	A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért .....	36
6.2.4.	Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban .....	36
6.2.5.	A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja.....	36
6.2.6.	Vis maior .....	36
<b>6.3.</b>	<b>Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)...</b>	<b>37</b>
6.3.1.	Az Előfizetői panaszok kezelése .....	37
6.3.2.	A panaszbejelentés módja .....	37
6.3.3.	A panasz megválaszolásának határideje és módja.....	37
6.3.4.	Az Előfizető jogai a panasz kapcsán .....	38
6.3.5.	Díjreklamáció .....	38
6.3.6.	Kötbér és kártérítési igények intézése .....	40
<b>6.4.</b>	<b>Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....</b>	<b>40</b>
6.4.1.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége .....	40
6.4.2.	Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése.....	40
<b>6.5.</b>	<b>A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....</b>	<b>41</b>
<b>6.6.</b>	<b>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 .....</b>	<b>41</b>
<b>7.</b>	<b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....</b>	<b>42</b>
<b>7.1.</b>	<b>Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke .....</b>	<b>42</b>
7.1.1.	A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása .....	42
7.1.2.	Az előfizetési díj.....	44
7.1.3.	Számlázási időszak .....	44
7.1.4.	A számla tartalma .....	45
7.1.5.	A számlával összefüggő további rendelkezések.....	45
7.1.6.	A számlázás integritása .....	46

7.1.7.	A díjkiegyenlítés határideje .....	46
7.1.8.	Késedelmi kamat .....	46
7.1.9.	Egyedi értékhatár .....	46
7.1.10.	Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben.....	46
<b>7.2.</b>	<b>Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....</b>	<b>47</b>
<b>7.3.</b>	<b>A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....</b>	<b>48</b>
7.3.1.	Összevont számlázás .....	48
<b>7.4.</b>	<b>A kártérítési eljárás szabályai .....</b>	<b>49</b>
<b>7.5.</b>	<b>Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....</b>	<b>49</b>
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....</b>	<b>51</b>
8.1.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ....	51
8.2.	Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	54
8.3.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	54
<b>9.</b>	<b>Az előfizetői szerződés időtartama .....</b>	<b>54</b>
9.1.	Kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés .....	54
9.1.1.	A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén ..	55
9.1.2.	A határozott idő letelte .....	55
9.1.3.	A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei	55
9.1.4.	Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása.....	55
9.1.5.	Előfizetői hívószám változtatása (számcsere) .....	56
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>	<b>57</b>
10.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	57
10.1.1.	Kezelt előfizetői adatok .....	57
10.1.2.	Egyéb személyek kezelt személyes adatai.....	58
10.1.3.	Számlázással összefüggő adatok .....	58
10.1.4.	Egyéb személyes adatok.....	58
10.1.5.	Közvetlen értesítési elérhetőségek.....	59
10.1.6.	Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok .....	59
10.1.7.	Egyéb előfizetői adatok .....	59
10.1.8.	Telefonos hangrögzítés.....	59
10.1.9.	Az adatok továbbításának esetei.....	59
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	61
10.2.1.	Belső adatvédelmi felelős .....	62
10.2.2.	Adatbiztonság.....	62
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....</b>	<b>63</b>
<b>12.</b>	<b>Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:.....</b>	<b>63</b>
12.1.	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok, .....	63
12.1.1.	A Szolgáltató joga az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására: .....	63
12.1.2.	A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre:.....	64
12.1.3.	Lényeges változás:.....	64
12.1.4.	Kisebbségi mértékű módosítás.....	64

12.1.5.	Az Előfizető értesítése a módosításokról.....	64
12.1.6.	Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	65
12.1.7.	Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	66
12.1.8.	A nyilatkozattétel elmulasztása .....	66
12.1.9.	Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása.....	67
<b>12.2.</b>	<b>Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....</b>	<b>67</b>
12.2.1.	Az áthelyezés.....	68
12.2.2.	Az átírás.....	69
12.2.3.	A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása .....	71
<b>12.3.</b>	<b>A szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei .....</b>	<b>72</b>
12.3.1.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei .....	72
12.3.2.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai .....	72
12.3.3.	A Szolgáltató rendes felmondása.....	72
12.3.4.	A Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	73
12.3.5.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt .....	74
12.3.6.	A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén .....	75
12.3.7.	A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése ....	75
<b>12.4.</b>	<b>Az előfizető általi szerződésmódosítás esetei, feltételei .....</b>	<b>76</b>
<b>12.5.</b>	<b>Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....</b>	<b>77</b>
<b>13.</b>	<b>Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....</b>	<b>81</b>
<b>13.1.</b>	<b>Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....</b>	<b>81</b>
13.1.1.	Az értesítés módja .....	82
13.1.2.	Az értesítés formái.....	82
13.1.3.	Az értesítés tartalma .....	83
13.1.4.	Az értesítés további szabályai.....	83
<b>13.2.</b>	<b>A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....</b>	<b>83</b>
<b>13.3.</b>	<b>A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....</b>	<b>84</b>
<b>13.4.</b>	<b>Az adatváltozás bejelentése.....</b>	<b>84</b>
<b>14.</b>	<b>Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása .....</b>	<b>84</b>
<b>15.</b>	<b>Fogalmak .....</b>	<b>84</b>
<b>A.</b>	<b>MELLÉKLET.....</b>	<b>86</b>
<b>A.1.</b>	<b>MELLÉKLET.....</b>	<b>89</b>
<b>A.2.</b>	<b>MELLÉKLET.....</b>	<b>91</b>
<b>A.3.</b>	<b>MELLÉKLET.....</b>	<b>96</b>
<b>B.</b>	<b>MELLÉKLET.....</b>	<b>109</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

Neve: Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
Címe: 2030 Érd, Berzsényi D. út 17.

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

Ügyfélszolgálatok címei:

5340 Kunhegyes, Mirhó köz 1/B

2483 Gárdony, Szabadság u. 30/C

Telefonszáma: 1213, 59/201-111, 22/521-521, telefax: 59/201-110 46/474-373

Egyéb elérhetőség: email: [ugyfelszolgalat@novicom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@novicom.hu)

Nyitvatartási idő: H,K,CS: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-16<sup>30</sup> SZ: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-18<sup>00</sup>

P: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-15<sup>00</sup>

Annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők: nincs

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége

Cím:

5340 Kunhegyes, Mirhó köz 1/B

2483 Gárdony, Szabadság u. 30/C

Telefonszám: 1213, 59/201-111, 22/521-521, 20/474-8058, 20/432-2870,  
30/381-7241, 70/511-3959

Telefax: 59/201-110, 46/474-373

Egyéb elérhetőség: email: [ugyfelszolgalat@novicom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@novicom.hu)

Nyitvatartási idő: H,K,CS: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-16<sup>30</sup> SZ: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-18<sup>00</sup>

P: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-15<sup>00</sup>

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

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

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján, valamint a [www.novicom.hu/aszf](http://www.novicom.hu/aszf) internetoldalon.

### 1.6. Előzetes tájékoztatás

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 előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik a jelen Előzetes tájékoztatás, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek annak tartalmától.

#### 1) Előzetes tájékoztatás tartalma

a) Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, az új Hálózati végpont

létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő korlátozásról szóló tájékoztatás az ÁSZF A2 és B mellékleteiben található meg.

b) A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjszomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, 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 A1, A3 és B 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 9.1. és 12.3. pontjaiban 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 7.5. pontjában található meg.

e) A számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, az ÁSZF 8.1 pontjában 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 4.3. pontjában 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 4.4 és 13.3 pontjaiban található meg.

h) A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések az ÁSZF 11. pontjában található meg.

i) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények az ÁSZF 7.1 pontjában található meg.

j) A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás az ÁSZF 10.1 pontjában található meg.

k) 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 az ÁSZF 6.3 és 6.6 pontjaiban található meg.

l) 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.

m) Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa az ÁSZF 11. pontjában található meg.

n) Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn 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.

2) A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás az ÁSZF 3.1 pontjában található meg.

b) A Szolgáltató neve és további adatai az ÁSZF 1.1-1.4 pontjaiban találhatók meg.

c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, az ÁSZF A3 és B mellékleteiben található meg.

d) A határozatlan időre szóló Előfizetői szerződés szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámlázható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek az ÁSZF A3 és B mellékleteiben találhatók meg.



- e) A Szolgáltató az Előfizető 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 7.1 pontjában található meg.
- g) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás az ÁSZF 2.1 pontjában található meg.
- h) Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
- i) Az Előfizető szerződés időtartamáról, és az Előfizető szerződés határozott idő lejártát követő határozatlan idejűvé történő átalakulásával kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 9.1 pontjában található meg. Az Előfizetőt megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések a 9.1. pontban található meg.
- j) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 12.3. pontjában található meg.
- k) A Szolgáltató digitális adattartalommal összefüggő tájékoztatásban érintett szolgáltatást nem nyújt.
- l) Az Előfizető panasa esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás az ÁSZF 6.6. pontjában található meg. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevétele nem áll rendelkezésre.

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

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

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

- 2.1.1.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy
  - a) az igényt teljesíti,
  - b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi

időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

- d) az igényt nem teljesíti.

2.1.1.2. Az előző bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján jelen általános szerződési feltételekben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.1.3. A 2.1.1.1. bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

2.1.1.4. Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

- b) távollevők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával

jön létre.

2.1.1.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.2. A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:

2.1.2.1. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés az 2.1.1.4. szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.2.2. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer

- ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- 2.1.2.3. A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.
- 2.1.2.4. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.
- 2.1.2.5. A jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével, a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
- 2.1.2.6. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.
- 2.1.2.7. A 2.1.2.5. bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 2.1.1.1 b)-c) szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
- 2.1.2.8. A 2.1.2.7. bekezdésben meghatározott határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.
- 2.1.2.9. Ha a szolgáltató a határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő

30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

- 2.1.2.10. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- 2.1.2.11. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- 2.1.2.12. A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, 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.
- 2.1.2.13. Az 2.1.1. pont rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

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

Az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének

### **a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:**

- aa)* az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,  
*ab)* az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,  
*ac)* az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,  
*ad)* kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő *aa)*-*ac)* pont szerinti adatai,  
*ae)* az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,  
*af)* kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

### **b) a szolgáltató adatai:**

- ba)* a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,  
*bb)* a szolgáltató cégjegyzékszám,  
*bc)* a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,  
*bd)* a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,  
*be)* az internetes honlap elérhetősége,

- bf)* az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c)* az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca)* a szolgáltatás, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
  - cb)* a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - cc)* alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - cd)* a díjfizetés módja,
  - ce)* a számlakibocsátás határideje,
  - cf)* telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
  - cg)* a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d)* az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e)* amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - ea)* az előfizetői névjegyzékkel,
  - eb)* a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - ec)* az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - ed)* a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
  - ee)* az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
  - ef)* az egyéni előfizetői minőséggel,
  - eg)* a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - eh)* az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
  - ei)* a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f)* amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g)* üzleti előfizető esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben

és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát, továbbá, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől

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

Előfizetői szolgáltatás igénybevételére az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon és feltételekkel, az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően van lehetősége az Előfizetőnek.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján őt megillető jogokat harmadik személyre a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül átruházza.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű és szerződésszerű használat ellenőrzésére és szükség esetén az Előfizetőt ennek betartására felszólítani, vagy vele szemben jelen ÁSZF-ben biztosított eszközökkel – mint a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői Szerződés felmondása – fellépni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban.

Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét, az igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított maximum 90 napig terjedő időtartamon belüli idejében megegyeznek, a Szolgáltató a megadott szolgáltatás kiépítését, telepítését adott időpontra elvégzi.

#### **2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai:**

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

Kivételt képez e szabály alól, ha a körülményekben lényeges változás – így különösen jogszabályi változás – következik be, ilyen esetekben ugyanis vagy e jogszabályi változásra tekintettel, vagy más lényeges változás miatt az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama is megváltozhat.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét az általa meghatározott időtartamra szüneteltetheti, illetve erre bizonyos esetekben a Szolgáltatónak is lehetősége van jelen ÁSZF 5. Fejezetében meghatározottak szerint.

E szüneteltetés tartama alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés továbbra is hatályban marad a Felek között.

A szolgáltatás tartalmára, minőségére, a szolgáltatás igénybevétele után felszámított díjakra és kedvezményekre vonatkozóan az Előfizető által egyedileg és esetileg, külön megállapodás, a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés alapján vállalt határozott időtartam is vonatkozhat.

#### **2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai**

A Szolgáltató szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja.

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató ellátási területén, illetve kiépített hálózatán érhető el, melynek legfontosabb adatait 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.

Ezen szabálytól eltérően a Szolgáltató hálózatának fejlesztése, bővítése érdekében a Felek megállapodhatnak abban, hogy a szolgáltatás kiépítési költségének megelőlegezésével, közös erővel építenek és/vagy fejlesztenek hálózatot az ellátatlan területeken, azonban a hálózat tulajdonjoga minden esetben Szolgáltatót illeti meg.

Erről a Felek külön Hálózatfejlesztési megállapodásban rendelkezhetnek. 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.

### 2.3.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: eszköz) 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 eszközökért, berendezésekért csere-garanciát és jótállást vállal.

Az Előfizető által megvett eszközökre ez a jótállás 1 évig érvényes, míg a bérelt eszközök esetén a csere-garanciát a Szolgáltató az adott szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítja.

A jótállás, valamint csere-eszköz biztosításának részletes feltételeit az eszközökhöz, Berendezéshez biztosított jótállási jegy tartalmazza.

A jótállás megszűnik, illetve a csere-garancia nem érvényesíthető, amennyiben a Berendezés felszerelését, javítását, kicserélését nem Hivatalos szerelő végzi vagy az Előfizető a Berendezést 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 jótállási-, illetve csere-garancia igényét személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon, valamint a hiba bejelentési elérhetőségeken keresztül közölheti a Szolgáltatóval.

A cserét lehet kiszállással is kérni, ez esetben a Szolgáltató kiszállási díjat számolhat fel.

Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Előfizető által használt eszköz veszélyezteti, zavarja, akadályozza, illetve potenciálisan alkalmas a Szolgáltató szolgáltatásainak, hálózatának vagy rendszereinek működésének veszélyeztetésére, zavarására, akadályozására (a továbbiakban: akadályozás), akkor az Előfizetőt felszólíthatja ezen eszközök használatának mellőzésére.

Amennyiben Előfizető ezen felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére, illetve az ÁSZF-ben számára biztosított további lehetőségek alkalmazására.

A Szolgáltató szolgáltatásainak, eszközeinek működését akadályozó berendezést üzemeltető Előfizetővel szemben, ha megítélése szerint ez szükséges, jogosult mindezekon felül a hatóság eljárását is kezdeményezni, hogy a hatóság az akadályozót:

- a) a berendezés zavorszűrésére;
- b) a berendezés áthelyezésére;
- c) az akadályozás más módon történő elhárítására kötelezze.

Az akadályozás elhárításának igazolt és ésszerű költségét az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért – így különösen, ha az adott szolgáltatás esetében megengedett a szolgáltatás más személy általi használata, akkor ezen átengedett használatért –, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán vagy az általa használt ingatlanon kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

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

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 külső falán vezetékcsatornában vezeti.

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 tűrni 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.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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

A Szolgáltató telefonszolgáltatást helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonszolgáltatás formájában nyújt.

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

A nem helyhez kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, hogy a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (SHS=21) esetén az Előfizetők azonosítását a 21- abc-defg felépítésű előfizetői hívószám teszi lehetővé.

A szolgáltatás csak Magyarország területén vehető igénybe. A helyhez nem kötött elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont helye változhat. A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás a helyhez kötött hívások kezdeményezése és hívhatóság szempontjából megegyezik. A helyhez kötött és a helyhez nem kötött telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes

segélyhívás elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti kezelői szolgáltatások igénybevételére.

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

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

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi.

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

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

### 3.1.1 Alapszolgáltatások

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

#### 3.1.1.1 Hálózaton belüli hívás

A Szolgáltató hálózatán belüli hívásnak minősül a Szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

#### 3.1.1.2 Belföldi vezetékes hívás

Belföldi vezetékes hívásnak minősülnek összefoglalóan a helyi (egy település közigazgatási határain belüli), a Helyközi I. (azonos földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül elhelyezkedő különböző települések előfizetői hozzáférési pontjai közötti) és az egyéb belföldi vezetékes (bármely két különböző település közigazgatási határain belül bekapcsolt vezetékes előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom) hívások, amelyek nem tekinthetők a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. A hívást a belföldi előtéttel (06), a belföldi rendeltetési, illetve a hat-, vagy hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

#### 3.1.1.3 Nemzetközi vezetékes hívás

Nemzetközi hívásnak minősül valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom. A hívás a nemzetközi előtét (00), az ország hívó kód (1-3 számjegy), a hálózat azonosító kód

és előfizetői vagy globális előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető. A Szolgáltató előfizetőinek állomásairól kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercben illetve percben mért időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszaktól függ. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó országokat a 3. számú melléklet tartalmazza.

#### 3.1.1.4 Faxhívás

Faxhívásnak minősül az előfizető papíron rögzített adatainak telefonhálózaton keresztül történő továbbítása. A szolgáltatás abban az esetben tekinthető sikeresnek, ha az igénybe vevő, a papíron vagy más lapon rögzített adatot az előfizető, vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvas és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefonhálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

#### Az igénybevétel módja

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő végberendezéssel. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett telefax szolgáltatás esetén a forgalmi díj mértéke az adatátvitel tényleges másodpercben illetve percében mért időtartamán, a hívó és a hívott közötti távolságon (díjzónán), valamint a díjazási időszakon alapul. Eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között az adatátvitel ténylegesen létrejött.

#### 3.1.1.5 Segélykérő (különleges) hívás

A segélykérő hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

#### 3.1.1.6 Tudakozó hívás

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

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

#### 3.1.1.7 Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg:

- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény telefon előfizetőjéről, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használójáról, valamint előfizetői számáról,
- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak az előfizetőjéről, és címéről,
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomás címéről.

#### Az igénybevétel korlátai

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

#### 3.1.1.8 Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 199-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg:

#### 3.1.1.9 Helytől független telefonszámok hívása

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató előfizetője által kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontján végződött hívás.

#### Igénybevétel

A hívás a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (21) és az előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

#### 3.1.2 Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatásokat a Szolgáltató a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan nyújtja az igénybe vevőknek. Az előfizető a központ által nyújtott szolgáltatásválasztékból a Szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az előfizetők számára opcionális.

#### 3.1.2.1 Titkos szám

A titkos szám olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek során az előfizető kérésére és nyilatkozata alapján a kapcsolási szám nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és tudakozóban.

#### 3.1.2.2 Rejtett szám

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

#### 3.1.2.3 Tételes számlamelléklet (hívásrészletezés)

A tételes számlamelléklet olyan kiegészítő szolgáltatás, amely a telefonközpont által rögzített, az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatairól tételes híváskimutatást ad, tételenként feltüntetve a helyi, helyközi, belföldi távolsági,

nemzetközi, mobil, az emelt díjas hívások díját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is.

A hívásrészletezésnek két fajtája áll rendelkezésre:

- rendszeres hívásrészletezés
- eseti hívásrészletezés.

Az igénybevétel feltételei

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. A Szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet mind nyomtatott, mind elektronikus formában. Az elektronikus forma a Szolgáltatónál a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti.

Az igénybevétel korlátai

Amennyiben az előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

#### 3.1.2.4 Hívószámkielzés

##### 3.1.2.4.1 Hívószámkielzés engedélyezése

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

Az igénybevétel feltételei

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

Az igénybevétel korlátai

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámjai egyelőre nem jelennek meg. A nemzetközi hívószám kijelzésének országokénti bevezetése folyamatosan történik a külföldi partnerekkel kötött megegyezés ütemében. A bevezetés hatálya csak azon

nemzetközi viszonylatokra terjed ki, ahol ezt az adott ország műszaki lehetőségei és jogi szabályozása lehetővé teszi.

#### 3.1.2.4.2 Hívószámkieljesítés tiltása

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás olyan kiegészítő szolgáltatás, amely az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg. A hívószámkieljesítés tiltásának három típusa létezik, az állandó letiltás, az állandó letiltás hívásonkénti engedéllyel és a hívásonkénti letiltás.

1. Állandó letiltás: üzemeltetői beállítás az előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijeljesítés letiltását továbbítja a telefonközpont.
2. Állandó letiltás hívásonkénti engedéllyel: A kijeljesítés tiltott, de az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijeljesítés hívásonkénti engedéllyel analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.
3. Hívásonkénti letiltás: Az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijeljesítés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

Az igénybevétel korlátai:

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg. A mindenkor hatályos jogszabályi előírások szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a Szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosító számot továbbadhatják. A szolgáltatás csak DTMF előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges. Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószámkieljesítés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijeljesítéséhez hozzájárul.

#### 3.1.2.5 Hívásvárakoztatás

Olyan kiegészítő szolgáltatás, amely esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását. A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- befejezve az eredeti beszélgetést és a kézibeszélőt letéve, fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

Mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotra is számlázza a Szolgáltató.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF, R/Flash ) megléte.

#### 3.1.2.6 Híváskorlátozás

A híváskorlátozás olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek igénybevétele esetén Szolgáltató nem teszi lehetővé, hogy bármilyen vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizető vonaláról. Az ügyfél külön kérésére a szolgáltatások elérhetővé tehetők.

A híváskorlátozás/engedélyezés típusai:

- Emeldíjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-90)
- Emeldíjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-91)
- Mobil számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-20, 06-30, 06-70)
- Belföldi távhívás letiltása/engedélyezése (06-)
- Nemzetközi távhívás letiltása/engedélyezése (+ ill. 00)
- Segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása/engedélyezése

A fentiek közül a 06-90 és 06-91-es hívások alapesetben tiltottak, a többi szolgáltatás egyéb rendelkezés hiányában engedélyezett.

#### Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF) megléte. A Szolgáltató a híváskorlátozás bármelyik típusát a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül teljesíti. Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A híváskorlátozás nem vonatkozik a belföldi és nemzetközi kézi kapcsolásra, mely továbbra is kérhető. Az egyszeri díj független attól, hogy a híváskorlátozás típusai közül az előfizető egyet vagy többet választ ki egyidejűleg.

#### 3.1.2.7 Nevezetes szám

A Nevezetes szám szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az előfizető igényeinek leginkább megfelelő, könnyen megjegyezhető telefonszámot kérjen telefonvonalához. Olyan egyszerű, könnyen megjegyezhető számok, melyeket a NOVI-COM Kft. egyedileg értékesít.

Nevezetes szám

- A szám egymás mellett 4 azonos számjegyet tartalmaz. pl:778-888
- A szám 5 azonos számjegyet tartalmaz. pl:778-777
- A szám első három számjegye és annak sorrendje megegyezik a második három számjegyével. pl:778-778

Nagyon könnyű szám:

- A szám utolsó három számjegye azonos, (xxy-zzz). Pl:778-000, 778-111
- A szám vége 100, 200,.....900. pl: 778-100,

Könnyű szám:

A szám 3 eltérő számjegyből áll és azok kettésével jelennek meg (xx-yy-zz). Pl: 77-88-11,

Valamennyi kategóriába sorolt nevezetes kapcsolási számért az előfizetőnek a kategóriához rendelt egyszeri díjat kell fizetnie

#### 3.1.2.8. Ne zavarj szolgáltatás

Ha egy bizonyos ideig nem akarja fogadni a telefonjára érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy automata szövegbemondó berendezésre: „A hívott szám az előfizető kívánságára átmenetileg nem kapcsolható!” Átirányítás közben is telefonálhat készülékéről, mert az csak a bejövő hívásokra vonatkozik. Ilyenkor egy különleges tárcsahang jelzi, hogy hívásait átirányította.

Ne zavarj bekapcsolása

1. Emelje fel a kézi beszélőt(tárcsahang)!
2. Nyomja meg a \* 26 # billentyűket!

Ne zavarj kikapcsolása

3. Emelje fel a kézi beszélőt(tárcsahang)!
4. Nyomja meg a # 26 # billentyűket!

Figyelem! Bekapcsolt „Ne zavarj” szolgáltatás közben nem használható a Hívásvárakoztatás.

#### 3.1.3 Részleges szolgáltatás

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

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

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

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

A Szolgáltató szolgáltatásainak területi lefedettségét jelen ÁSZF C. Melléklete 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 (különleges) hívás

A segélykérő hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen vészes helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani 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 jelen ÁSZF C. Melléklete határozza meg.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

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

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, célértékeket, valamint meghatározásuk és mérésük módját, ellenőrzését jelen ÁSZF A/2. Melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást nem végez.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a nyújtott szolgáltatásra vonatkozó, az A/2. Mellékletben pontosan meghatározott, éves mértékű rendelkezésre állást az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállásának teljes időtartama alatt, a jelen ÁSZF 5. Fejezetében foglalt kivételekkel.

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

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatos támadások minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, továbbá honlapján tájékoztatást nyújt a tudomására jutott fent meghatározott eseményekről.

A Szolgáltató által alkalmazott adatbiztonsági elvekről, megoldásokról jelen ÁSZF 10.2. és a Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzata rendelkezik

### **4.4. 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.

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 az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

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

A szolgáltatás az Előfizetői Szerződés időtartama alatt folyamatosan igénybe vehető az Előfizető által, két kivétellel, ezek a szüneteltetés, illetve a korlátozás időtartama.

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

A szolgáltatás szüneteltetésére vagy az Előfizető kérelmére, vagy pedig a Szolgáltató érdekkörében vagy azon kívül felmerült okból kerülhet sor.

#### **5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére**

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére szüneteltetni.

Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 15 munkanappal, mely a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően határozott időtartamra, naptári évenként minimum 1, maximum 6 hónapra kérhető.

Az időtartam – a maximális 6 hónap figyelembe vételével – írásban módosítható a visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart.

Az előfizető a szünetelés időtartamára – az A/3. Melléklet szerinti üzemszüneteltetési havidíjat, valamint a kikapcsolásért – az A/3. Melléklet szerint felszámított – csökkentett előfizetési díjat köteles fizetni.

A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – a szüneteltetés kapcsán felszámított díjak megfizetése után visszakapcsolja a szolgáltatást.

Díjtarozás, esetén nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére. Határozott idejű szerződés illetve a hűségidő lejártá előtt történő szüneteltetés esetén a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

#### **5.1.2. 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 Előfizetőit.

Az Előfizetők értesítésére közvetlen módon, a jelen ÁSZF 13.1. pontjában meghatározottak szerint kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást adhat Ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint a hálózatán fogható információs képűjság 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.

- 5.1.3. 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.

A kábelhálózaton nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó, tűzjelző, POS terminal, Helpbox, más technikai berendezések, rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

- 5.1.4. 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.

Egyebekben az Előfizető a jelen ÁSZF A/3. Mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre és a szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot meghaladja, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése esetén a Szolgáltató semmiféle felelősséggel nem tartozik a szolgáltatásai szüneteltetése miatt, kötbér fizetésére sem köteles.

Ha azonban a szüneteltetés oka vis maior, a mentesüléshez a Szolgáltatónak megfelelően igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok ésszerű határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

#### 5.1.5. A szünetelés speciális esetei, a szolgáltatás felfüggesztése

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 Egyedi 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 igénybe vétele 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.

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

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

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszeggel érintett szolgáltatásra terjed ki.

#### 5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő

végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg;

- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) Amennyiben az előfizető túllépte az egyedi előfizetői szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, vagy hívás, üzenet vagy adatmennyiséget.

A kimenő forgalom korlátozása esetén az állomásról csak segélyhívó számokat, a Szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentőjét lehet hívni. A kimenő forgalomkorlátozása esetén is köteles a Szolgáltató a bejövő hívások fogadását előfizető

#### 5.2.2. A korlátozásról történő értesítés

A Szolgáltató a korlátozásról mindig annak végrehajtását közvetlenül megelőzően vagy azzal egy időben értesíti az Előfizetőt jelen ÁSZF 13.1. pontban foglaltak szerint, 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 a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról.

#### 5.2.3. A korlátozás megszüntetése

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

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére köteles a szolgáltatás újbóli biztosítására és a korlátozás feloldására, kivéve, ha jogszabályi rendelkezés vagy jelen ÁSZF szabályai alapján az Egyedi Előfizetői Szerződés további fenntartására nem köteles.

Ilyen esetekben a Szolgáltató dönthet úgy, hogy a korlátozás súlyosságára, ismételtségére, az Előfizető által tanúsított magatartásra tekintettel az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben adott esetben a Szolgáltató korlátozás feloldási díjat nem számítana fel, a kötbér mértéke az adott szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### 5.2.4. 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/3. Mellékletben meghatározott korlátozás-feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

A fizetési emlékeztető, illetve felszólítás és a szolgáltatás korlátozásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A/3. Mellékletben kerül meghatározásra.

#### 5.2.5. 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, jelen ÁSZF A/2. Melléklete határozza meg.

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

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.

A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

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

### **6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

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

E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képző 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).

#### 6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdje a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

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

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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.

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 kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helységében lehetséges és a szolgáltató által az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a fentiek szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A/2. Melléklete tartalmazza.

#### 6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

Részletesen jelen ÁSZF 1. pontjában és a szolgáltató weboldalán található.

#### 6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni, és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hó, nap, négy órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Szolgáltató fenti kötelezettsége teljesítése során 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 legalább 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.

A hiba feltárására tett minden elvégzett vizsgálatról a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni, a következő tartalommal:

- 1) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
- 2) a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- 3) a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- 4) a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
- 5) további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);
- 6) a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.



Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

6.1.4. 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, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytállni.

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.

6.1.5. A hibaelhárítás költsége

A Szolgáltató amennyiben a hiba a felelősségi körében keletkezett, úgy a hibaelhárításáért díjat nem számol fel, így a Szolgáltatónál felmerülő – javítási, kiszállási – költségeket, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Amennyiben azonban a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos, jelen ÁSZF A/3. Mellékletében meghatározott költségeket a Szolgáltató által kiadott számla alapján az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

Ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa használt ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF A/3. Mellékletében található díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor.

A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (például az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá, ha a hibabejelentés téves, vagy megtévesztő jellegű. Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást a díjszabásban meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

6.1.6. 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 tűrni 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 hátrahagyásával 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 késedelembé, 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.

#### 6.1.7. 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.

#### 6.1.8. 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 szűrőpróba szerűen, 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 fejállomása 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.

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

### **6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése**

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

Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

- a) a szolgáltatása Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében korlátozottan használható;
- b) a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;
- c) a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkori technikai és vételi lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését;
- d) 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 hibás teljesítésének, ha:

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

### **6.2.2. A hibaelhárítás határideje**

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát – ha az a Szolgáltató hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől számított 72 órán belül elhárítani.

Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, (például, ha az Előfizető nem volt elérhető), a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő e kiesett idő tartamával meghosszabbodik.

A kiesés ideje a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állásba nem számít bele, ezen időszakra az Előfizető díjfizetésre köteles.

Szintén nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizető által meghatározott időpontig eltelt időtartam, ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, de a hiba kijavítására a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt mégsem volt lehetőség, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek

által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.2.3. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért

Amennyiben a hibajavításra meghatározott időtartamot a hiba kijavítása meghaladja Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, ha a hiba elhárításának elhúzódása vagy elmaradása a Szolgáltatónak betudható ok miatt következett be.

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

A kötbérfizetés eseteit és a kötbér számításának módját jelen ÁSZF 7. fejezete tartalmazza.

Nem minősül elhárítottak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül.

Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.2.4. Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

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.

6.2.5. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni.

E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

6.2.6. 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;
- e) a természeti katasztrófa, elemi csapás;
- f) a súlyos energiaellátási zavar;
- g) a munkabeszüntetés;
- h) a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
- i) 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 vétkes módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak egymásnak.

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

#### **6.3.1. Az Előfizetői panaszok kezelése**

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 közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

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

A 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 egy évig megőrizni.

#### **6.3.2. 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.

#### **6.3.3. 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.

#### 6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a) a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b) a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c) az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

#### 6.3.5. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított bármely díj összegét vitatja (a továbbiakban: díjreklamáció), a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszerén alapuló díj megállapítása helyes és hibátlan volt.

A Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak tartalmát megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt megállapításairól.

E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a díjreklamáció rendezéséig nem jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető díjtartozása miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

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.

Díjreklamáció rendezésének 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 őket 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 a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:

- a) nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;
- b) a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki;
- c) jogorvoslati eljárást kezdeményez.

Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – az illetékes bírósághoz fordulni.

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 egy már befizetett számla összege ellen reklamál – a számla teljesítését követő egy éven belül –, és a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére.

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 kimutatásokról 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.

#### 6.3.6. Kötbér és kártérítési igények intézése

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

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési, illetve kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. 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 adott helyzetben általában elvárható.

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.

A kötbér és kártérítés mértékét jelen ÁSZF A/3. Melléklete, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza.

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

#### 6.4.1. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az 1.2 pontban meghatározott módon. Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

#### 6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amennyiben az a beszélgetés tartalmának maradandó rögzítése céljából szükséges.

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, és visszakereshető módon legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató biztosítja, az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Előfizetői Szerződés teljes tartama alatt.

A rögzítés tényéről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.



A Szolgáltató a rögzített hanganyag másolatát a hívó fél kérésére a tárolási időn belül bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen rendelkezésre bocsátja, az erre vonatkozó kérelem beérkezését követő 30 napon belül.

Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított.

A hangfelvétel visszahallgatását a Szolgáltató külön kérésre Ügyfélszolgálatán is biztosítja.

A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat, a hibabejelentések kivételével, a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

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

A tudakozó szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szabályokat a jelen ÁSZF 3.1.1.8-3.1.1.10 pontjai tartalmazzák.

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

Az Előfizető a panaszbejelentésének elutasítása esetén vagy ha nem ért egyet a hibaelhárításban foglaltakkal jogosult a hatályos jogszabályok alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, valamint a Médiatanács, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatát kérni, továbbá a rájuk vonatkozó jogszabályok felhatalmazása alapján a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezni, valamint az illetékes békéltető testületnél, illetve bíróságnál eljárást kezdeményezni.

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

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

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680, Email: info@nmhh.hu

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

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680, E-mail: info@nmhh.hu

##### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6., Tel: (+36 1) 459 4800, E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

##### **Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf:936  
Telefon: 22/501-751; 22/501-626 Telefax: 22/501-627 Email:  
fogyved\_kdf\_szekesfehervar@nfh.hu

##### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: 56/513-336 Fax: 56/514-306 Email:  
fogyved\_eaf\_szolnok@nfh.hu

##### **Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Tel: (06-1) 472-885, E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1051 Budapest, Nádor u. 22., Tel: (+36 1) 475 7186, 475 7100, E-mail: [adatved@obh.hu](mailto:adatved@obh.hu)

### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat a Szolnoki Városi Bíróság illetékességének. (Cím: 5000 Szolnok, Kossuth L. u. 1. Tel: 56/523-135 Fax: 56/412-634)

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

### **7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke**

(ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj)

Az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, vagy más számítási alapú díjat, vagy díjcsomagba tartozó díjat, illetve esetenként egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A különböző díjak és díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF A/3. Melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat ún. belépési díjat felszámítani.

Szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott, az Előfizető egyértelmű ráutaló magatartásával igénybe vett szolgáltatások kivételével – nem jogosult az Előfizetőtől semmiféle díjat vagy más ellenszolgáltatást követelni, ha számára olyan szolgáltatást vagy berendezést, eszközt értékesített, amelyet az Előfizető nem rendelt meg.

#### **7.1.1. 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, 12. 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/3. Mellékletében 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, esetleg 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 igénybe vétele 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.

#### 7.1.2. Az előfizetési díj

A szolgáltatások díját a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amennyiben a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények azt indokolják.

Az előfizető köteles a sikeresen felépült telefonhívásért beszélgetési díjat és kapcsolási díjat fizetni. Kapcsolási díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében számítható fel.

Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás). A felszámítható forgalmi díj összegét a percdíjnak a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a jelen ASZF 3. számú mellékletében szereplő 1 másodpercre jutó hányadának és a hívás másodpercben mért időtartamának a szorzata határozza meg. Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni.

A Szolgáltató által meghatározott pontos idő a csillagászati időhöz képest  $\pm 2$  másodperces eltérést mutathat.

A szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel. Nem kell hívásdíjat fizetni a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívását is.

#### 7.1.3. Számlázási időszak

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

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

A Szolgáltató egyes szolgáltatási területein üzletpolitikai okokból ettől eltérő előfizetési kedvezményrendszert működtethet.

A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgy hónap).

A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Ha az Előfizető a számlát tárgy hó 20-áig, 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.

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

Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)

A Szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az abban foglaltaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és Szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

- a hívott száma;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívásegység díja;
- a hívás díja.

Az üzleti előfizetők részére kiállított eseti, illetve rendszeres nyomtatott hívásrészletező kivételével a hívásrészletező kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti.

Ha az előfizető a Szolgáltatótól tételes számlamellékletet (hívásrészletezőt) kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

#### 7.1.4. A számla tartalma

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

A számlában 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 számlában egyértelműen és külön feltünteti.

#### 7.1.5. A számlával összefüggő további rendelkezések

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem.

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

7.1.6. 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.

7.1.7. A díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltüntetett befizetési határidő.

A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül.

7.1.8. 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.

7.1.9. Egyedi értékhatár

Az Egyedi értékhatár elérését követően az Eht. 134.§ (7) rögzített határidő elteltéig a Szolgáltató az ÁSZF 3.1.3 pontjában meghatározott Részleges szolgáltatást nyújtja. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem a Részleges szolgáltatást nyújtja.

7.1.10. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

Szolgáltató jogosult díjtartozás 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 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 díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet.

Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.

Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendeltén az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja.

A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

## **7.2. 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, illetve ÁSZF-ben.

Kérésre a Szolgáltató külön tájékoztatja az Előfizetőt az általa elérhető és igénybe vehető kedvezményekről.

A Szolgáltató a kedvezmények igénybe vételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.

A kedvezmények igénybe vételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybe vételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybe vételének 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.

Annak feltételeit Szolgáltató hatályos ÁSZF-je tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjlem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjmelést 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 díjmelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételből 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.

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

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

Készpénzes fizetési mód: a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízás.

Postai készpénz-átutalási megbízással történő fizetés választását kivéve a Szolgáltató díjkedvezményt biztosíthat.

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél 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;
- b) az Előfizető részéről banki átutalással.

Utóbbi esetben meghatározott fizetési mód választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

#### **7.3.1. Összevont számlázás**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.



Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a) kamat
- b) alapszolgáltatás;
- c) kiegészítő szolgáltatások;
- d) régebben lejárt tartozás;
- e) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- f) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

A szolgáltatásnak nem az Előfizetési Szerződésben foglaltaknak megfelelő tartalmú vagy minőségű teljesítése a Szolgáltató által megvalósítja a hibás teljesítést, melyért a Szolgáltató kötbér-, illetve kártérítési felelősséggel tartozik, kivéve, ha nem merül fel a Szolgáltatót mentő körülmény.

Az előfizetői szolgáltatások tartalmát és minőségi követelményeit jelen ÁSZF A/2. Melléklete tartalmazza.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű, illetve nem szerződésszerű igénybevételéből, használatából származó valamennyi kárát.

A hibás teljesítés különböző eseteit jelen ÁSZF és Mellékletei tartalmazzák.

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

Az Előfizető ezen kívül meghatározott mértékű kötbérré jogosult.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési- illetve kötbérfizetési felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

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 elvárható.

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.

Ez esetben a Szolgáltató 30 napon belül kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, s arról az Előfizetőt értesíti.

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

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

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a

kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni.

A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

Postai utalvánnyal történő kifizetés, illetve banki átutalás esetén a Szolgáltató jogosult a fizetendő kötbérből levonni a postai utalványozás, illetve a banki átutalás igazolható költségét.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a) a hibát nem a jelen ÁSZF-ben szabályozott módon jelentették 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.

Ha a hiba elhárítására azért nem kerül határidőn belül sor, mert a Szolgáltató elmulasztotta értesíteni az Előfizetőt a szükséges helyszíni vizsgálatok időpontjáról, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig számítva.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra számítva.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői

szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;

- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

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

Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

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

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

#### 8.1.1 A számhordozás általános szabályai

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

- a) földrajzi előfizetői számát,  
b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót.

Fogalmak:

- a) Átadó Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik Szolgáltatóhoz viszi át;  
b) Átvevő Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik Szolgáltatótól hozza át;  
c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

#### 8.1.2 A számhordozási eljárás

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

##### 8.1.2.1 Előfizető azonosítása

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

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,

bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,

bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

#### 8.1.2.2 Eljárás menete

Az előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Az átvevő Szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Az átvevő Szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni. Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

#### 8.1.2.3 Számhordozási igény megtagadása

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

- a) az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 8.2.1 a), b), c) pontban meghatározott dokumentumok alapján.

#### 8.1.2.4 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

Az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozás igénybejelentésének időpontjában több mint 30 napja lejárt számlatartozás, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés ellenértékét

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

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

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

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

#### 8.1.2.5 Eljárás menete II.

Az átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos, 16 óráig befogadott előfizetői igényről, az igénybejelentés napján 20 óráig értesíteni az átadó Szolgáltatót. Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő Szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő munkanapon 20 óráig válaszolni. Az átvevő szolgáltató az előfizetőt az elutasításról, annak indokáról és a további teendőkről a munkanapon 16

óráig benyújtott számhordozási igény esetén a benyújtástól számított 2 munkanapon belül, egyéb esetben 3 munkanapon belül, azaz az elutasítást követő munkanapon értesíti. Az átvevő szolgáltatónak a munkanapon 16 óráig befogadott előfizetői igényt, az igénybejelentés napjától számított 2. munkanapon kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg. Az előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző Szolgáltatót. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**9. Az előfizetői szerződés időtartama**

Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek határozott vagy határozatlan időre köthetnek.

Szolgáltató általánosan határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződéseket köt, mely gyakorlatától kizárólag jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben tér el.

Így Szolgáltató jogosult határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződést kötni Előfizetővel:

- a) ha Előfizető az igénybejelentésben szereplő ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, s az a tulajdonosi hozzájárulást az igénybejelentéshez nem tudja mellékelni;
- b) amennyiben a telepítési címen hátralék van.

**9.1. Kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés**

Az Előfizető által kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések, minden esetben csak külön szerződésben, egyedileg meghatározott ideig és módon kötik a Feleket.

A Szolgáltató e külön szerződések tartalmát és igénybevételének feltételeit minden esetben egyoldalúan és az adott akció keretében eseti jelleggel határozza meg.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésétől is független oly módon, hogy a határozott idő lejárta után, az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozóan az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint kerülhet sor a szolgáltatások további igénybe vételére, illetve elszámolására, hacsak az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződését a határozott idő lejártával együtt meg nem szünteti.

Amennyiben Előfizető a határozott időtartamra kötött szerződés hatálya alatt az Egyedi Előfizetői Szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben a jelen ÁSZF-ben, és az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni.

Az igénybe vett kedvezmények mértékét a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés foglalja magába.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. 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 törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózatfüggetlenítés). 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 2011. december 01. napja előtt kötött azon Egyedi előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szüntetik meg, az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át.

9.1.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén

- a) természetes személy Előfizetők esetén min. 3 hónap, max. 24 hónap;
- b) egyéb Előfizetők esetén min. 12 hónap, max. 24 hónap.

Ettől a rendelkezéstől a Szolgáltató az Előfizetők érdekében egyedileg eltérhet, de a szerződés tartama a 24 hónapot nem haladhatja meg.

9.1.2. A határozott idő letelte

A határozott idő leteltét megelőző 30-60 nap közötti időszakban a Szolgáltató az Előfizetőt vagy a számlalevél mellékletében, vagy ennek hiányában az Előfizető által választott közvetlen értesítési mód igénybevételével, de utólag is igazolható módon tájékoztatja a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnésének pontos időpontjáról.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt a hosszabb határozott időből eredően semmiféle hátrányos jogkövetkezmény nem érheti.

9.1.3. A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 3. fejezete és az A/2. Melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének részletes feltételeit az ÁSZF 5. fejezete, megszüntetésének feltételeit a 12. fejezet tartalmazza részletesen.

9.1.4. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása

A Szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezmények összegét és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt sem fűzhet abban az esetben, ha a Szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést: a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

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

#### 9.1.5. Előfizetői hívószám változtatása (számcsere)

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

a) ha az előfizető kéri,

b) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;

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

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

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

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

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

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

9.1.5.5 Szolgáltató díjmentesen biztosítja a számcserét és az ügyfélszolgálaton valamint tudakozón keresztül nyújtott tájékoztatást a 9.1.5 b) és c) pontjában foglalt esetben. A 9.1.5 a) esetben az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott díj megfizetésére köteles.



## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az ÁSZF 2.2. a) pontja szerinti személyes adatokat kezelheti.

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését kétféle, joggalappal, a hatályos adatvédelemre, illetve hírközlésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulásával vagy törvényi felhatalmazás alapján folytatja. Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Szolgáltató különösen az alábbiak adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

- a) adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
- b) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
- c) a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
- d) tételes számlamelléklet biztosításához;
- e) a közvetítőválasztásra vonatkozó adatok kezeléséhez;
- f) az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
- g) közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
- h) a hívószám kijelzéshez és hívásátirányításhoz;
- i) Előfizető közvetlen értesítéséhez.

Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt, előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

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

#### **10.1.1. Kezelt előfizetői adatok**

A természetes személy előfizető kezelt adatai: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye; születési neve, születési helye és ideje;

Nem természetes személy előfizető kezelt adatai: cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma.

Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Az adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont és (6) bekezdés a) pont, Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

#### 10.1.2. Egyéb személyek kezelt személyes adatai

Korlátozottan cselekvőképes természetes személy: törvényes képviselőjének neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, születési helye és ideje; kapcsolattartó személy, meghatalmazó és meghatalmazott személyazonosító adatai

Adatkezelés célja: az Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (6) bekezdés a) pont és Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok, valamint bizonyos adatok esetén az érintett önkéntes hozzájárulása.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év, valamint az önkéntesen megadott adatok esetén a hozzájárulás visszavonásáig.

#### 10.1.3. Számlázással összefüggő adatok

Az Előfizető bankszámla száma, az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), a szolgáltatási díjak megfizetésének módja; az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; díjtartozás esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei; a szolgáltatás igénybevételének dátuma.

Adatkezelés célja: számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, (6) bekezdés a) pont és h) pont, és Eht. 157. § (2) bekezdés, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

#### 10.1.4. Egyéb személyes adatok

Természetes személy előfizető: személyi igazolvány száma vagy egyéb azonosító okmányának száma, anyja neve.

Adatkezelés célja: Előfizető védelme, növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok azonosítását.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény (a továbbiakban: Info tv.) 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

10.1.5. Közvetlen értesítési elérhetőségek

Az Előfizető email címe, illetve telefonszáma. Adatkezelés célja: az Előfizető közvetlen értesítése.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig

10.1.6. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok

Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója előfizetői azonosító, szerződésszám. Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

10.1.7. Egyéb előfizetői adatok

Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok.

Adatkezelés célja: direkt marketing, tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés, illetve a hozzájárulásban megadott cél.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

10.1.8. Telefonos hangrögzítés

Telefonon történt, a Felek közötti kommunikációról készült hangfelvétele Adatkezelés célja: az Előfizetői Szerződés kapcsán a Felek között létrejött kommunikáció megtörténtének és tartalmának igazolása.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint.

Megőrzési idő: a felvétel készítésének napjától számított 1 évig.

10.1.9. Az adatok továbbításának esetei

Előfizető személyes adatait harmadik személy részére a Szolgáltató csak akkor teszi hozzáférhetővé, illetve továbbítja másnak, ha ehhez az Előfizető kifejezetten hozzájárult, vagy ezt jogszabály írja elő.

Szolgáltató az előfizetői adatokat közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag az Előfizető kifejezett és előzetes hozzájárulásával használja fel.

Nem minősül ilyen célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően az Előfizető közvetlen értesítésére használja fel. Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag csak az Előfizető erre vonatkozó kifejezett hozzájárulása esetén adja át.

Az Előfizető adatai felhasználására vonatkozó nyilatkozatát bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, ezután adatai csak e módosított keretek között használható fel, illetve visszavonás esetén ez továbbra már nem lehetséges.

Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a) azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik;
- b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Info tv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt módon és terjedelemben. Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat.

Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős.

Szolgáltató az Eht. 159/A. §-ban rögzített adatmegőrzési kötelezettsége teljesítésével együttműködik az adatkérésre feljogosított szervezetekkel.

Ezen együttműködés részletfeltételeiről a Szolgáltató külön megállapodásokat köt, s az abban foglaltak szerint eljárni az előfizetői adatok továbbításakor.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

- a) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;
- c) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- d) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

- e) a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – ezen adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha:

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
- d) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- e) az Igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag az a közös adatállomány céljaira használhatók fel.

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

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) hírközlési szolgáltató;
- b) erre felhatalmazott szerv, illetve hatóság,
- c) bármely Előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

Az Előfizetőnek joga van arra, hogy a róla a Szolgáltató által kezelt adatokat megismerje.

Erre vonatkozó igény megtehető írásban, illetve e-mailen.

E körben a Szolgáltató tájékoztatást ad:

- a) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról;

- b) a befizetett díjak összegéről, a befizetés időpontjáról;
- c) a kiállított számla be-, illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás teljesítését Szolgáltató csak abban az esetben tagadja meg, ha a kért adat már nem áll rendelkezésre.

A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek.

Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXIII. törvény 11-16. § értelmében az Előfizető jogosult továbbá:

- a) tájékoztatást kérni adatai kezeléséről;
- b) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

Ezen kérelmeket – az előfizetői adatok biztonsága és az Előfizető személyiségének érdekében – csak Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató.

Ennek érdekében Szolgáltató az Előfizetőt egyértelműen azonosítani törekszik adatainak egyeztetésével. Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon választ adni az Előfizetőnek. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni.

Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

#### 10.2.1. Belső adatvédelmi felelős

Az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Réti Mihály

beosztása: Ügyvezető

elérhetősége: 20/474-8058

#### 10.2.2. Adatbiztonság

Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására.

Ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve Előfizetői számára ezek használatát ajánlja.

Szolgáltató által alkalmazott technológia védi az Előfizető személyes adatait többek között a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, nyilvánosságra hozástól, vagy törléstől, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen.

Szolgáltató ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel.

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

Az Előfizetőnek az igénybejelentéskor, illetve az Előfizető Szerződés megkötésekor a jelen ÁSZF 2. Fejezetében meg tett nyilatkozatai bármikor módosíthatók és visszavonhatók.

Ezen nyilatkozatok, illetve módosításuk és visszavonásuk megtehető szóban az Ügyfélszolgálaton, illetve a Kijelölt képviselőnél, valamint telefonon keresztül (hangrögzítéssel), írásban.

A nyilatkozatok megtétele elengedhetetlen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez. Esetleges pótlásokra vonatkozóan a Szolgáltató minden esetben felhívja az Előfizető figyelmét.

A pótlásra legfeljebb 8 napos határidő biztosított, ennek eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni, a megkötött szerződést felmondani.

Amennyiben ez a módosítás a Felek közötti szerződést is módosítja – például ha átírásnak vagy áthelyezésnek minősül – akkor jelen ÁSZF vonatkozó részének megfelelő eljárást kell követni ezen módosítások végrehajtására.

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy erre a Szolgáltató minden esetben külön felhívja az Előfizető figyelmét az esetleges jogkövetkezményekkel együtt.

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy a Felek vagy együttesen kötelesek az Előfizetői Szerződést módosítani az Előfizető módosított vagy visszavont nyilatkozatának megfelelő tartalommal, vagy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

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

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.

A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.

Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.

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

**12.1.1. A Szolgáltató joga az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására:**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et csak az elektronikus hírközlési jogszabályok, valamint jelen ÁSZF keretei között, az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy

elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

- b) a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja – így különösen új hírközlési jogszabály hatályba lépése, illetve a meglévő módosulása, továbbá a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak változása, valamint a Szolgáltató tevékenységét felügyelő, ellenőrző hatóságok kötelező erejű döntései;
- c) a módosítást a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre: A Szolgáltató a lényeges változások esetkörén kívül az alábbi egyoldalú szerződésmódosítási eseteket ismeri el és alkalmazza:

- a) az ÁSZF szövegének kisebb mértékű módosítása, pontosítása, mely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, illetve a minőségi célértékek meghatározását, valamint az Előfizetők jogait és kötelezettségeit;
- b) új szolgáltatások, illetve szolgáltatás csomagok bevezetése az Előfizetői igények szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
- c) új technológiák megjelenése, illetve bevezetése;
- d) a módosítás kizárólag az Előfizetők számára kedvezőbb rendelkezéseket tartalmaz.

12.1.3. Lényeges változás:

Lényeges változásnak minősülhet különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

Fenti feltételek fennállása esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének díjait, illetve a kapcsolódó díjakat is egyoldalúan módosítani.

12.1.4. Kisebb mértékű módosítás

Kisebb mértékű változásnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés szerkezetét, illetve szövegezését kívánja minimális mértékben megváltoztatni vagy pontosítani, annak egyértelműbbé, világosabbá tételével, átfogalmazásával, az esetleges elírások javításával, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtásával, valamint a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítésével.

12.1.5. Az Előfizető értesítése a módosításokról

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti számlalevélen vagy jogszabályban meghatározott egyéb módon az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása, összefoglalása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;



- d) a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;
- e) díjmódosítás esetén – ideértve, ha a díjban foglalt szolgáltatás mennyisége csökken – a módosított szolgáltatási díj pontos összege, valamint a változás összege, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok módosítása esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) a módosítás indokolása;
- g) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

A Szolgáltató nem köteles az előzetes 30 napos értesítést igénybe venni olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, valamint ha a módosítás csak kisebb mértékű, illetve az Ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén.

Az Előfizető ilyen esetekben nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén egyébként őt megillető azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

#### 12.1.6. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizetőkre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani a határozott időtartamú szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül.

Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és ha a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződését, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követeli a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításához az Előfizető kifejezett nyilatkozata szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg szóban, írásban, más módon (e-mailben, faxon), illetve ha adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető és az nem kizárt, ráutaló magatartással is.

Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben mindenképpen szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás, szolgáltatás- vagy díjsomag megszűnik, és helyette a Szolgáltató más hasonló szolgáltatást,

szolgáltatás- vagy díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul.

Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása ilyen esetekben az Előfizetői Szerződés megszűnésének tekintendő.

Amennyiben azonban az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, s a Szolgáltató az igénybevételt a szerződésmódosítás ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti, ha ez lehetséges.

Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a Felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a módosított szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

#### 12.1.7. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben a módosítást, illetve a módosított ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül visszavonhatja ajánlatát, illetve elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől.

#### 12.1.8. A nyilatkozattétel elmulasztása

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

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta, kivéve ha az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, mert ilyenkor a nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének.

Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához.

A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet.

Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fenti esetkörbe nem tartozó szerződésmódosításról, de a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy részéről ez a ráutaló magatartás a módosítások elfogadását jelenti, kivéve az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (az Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás

megrendelését eredményező szerződésmódosítás esetét, és amennyiben ezt a ráutaló magatartással történő elfogadást az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor a Felek nem zárták ki.

#### 12.1.9. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akarásával, a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő, kógens szabályok kivételével a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítására írásban (levélben), és ráutaló magatartással is sor kerülhet.

Vita esetén azt a Felet terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról a másik Felet a megfelelő módon, időpontban és tartalommal értesítette, amelyik a módosítást kezdeményezte, illetve a módosítási viszont-ajánlatot tette.

A nyilatkozattétel elmulasztása, az Előfizető számára többletterhet jelentő, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának nem minősülhet.

Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltató részéről csak díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása minden esetben elfogadásnak minősül, ha a Szolgáltató bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének.

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

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását szóban, illetve az erre szolgáló formanyomtatványon írásban kérheti a Szolgáltatótól.

Az Előfizető szerződésmódosítási kérelme érintheti az Egyedi Előfizetői Szerződés bármely rendelkezését – a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő kógens tartalmú, vagy lényegesként meghatározott rendelkezésének kivételével –, de a módosítás számára összességében csak kedvezőbb feltételeket eredményezhet.

Az Előfizető bármilyen 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.

A Szolgáltató minden esetben 30 napon belül válaszol az Előfizető módosítási javaslatára és vagy kifejezetten elfogadja azt, vagy elutasítja.

A Szolgáltató esetleges hallgatása semmi esetben sem minősül az Előfizető által tett módosítási javaslat ráutaló magatartással történő elfogadásának.

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.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására két különleges esetben, díjfizetés mellett, az Előfizető bejelentése után automatikusan sor kerülhet.

#### 12.2.1. Az áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül meg kívánja változtatni (a továbbiakban: áthelyezés), a Szolgáltató köteles ennek az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül lefolytatott vizsgálatai eredményétől függően eleget tenni:

- a) az áthelyezési kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, ha annak valamennyi feltétele fennáll;
- b) amennyiben az áthelyezési kérelemben foglaltakat 30 napon túl, de 3 hónapon belül képes csak műszaki okokból teljesíteni, úgy az áthelyezési kérelem Előfizető általi fenntartása után, a kérelemre adott Szolgáltatói válaszban vagy az Előfizető által megjelölt időpontban.

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.

A Szolgáltató az igény műszaki teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, valamint az Előfizető áthelyezéssel kapcsolatos tájékoztatását az igény Szolgáltatóhoz való hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül végzi el.

Az áthelyezési kérelemben foglaltak teljesíthetőségéről, a teljesítés tervezett időpontjáról, a teljesítés díjáról és az esetleges többlet költségekről a Szolgáltató a kérelem beérkezését követő legkésőbb 15 napon belül értesíti az Előfizetőt.

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 indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A díj mértékét a jelen ÁSZF A/3. Mellékletei tartalmazzák.

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

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.

A Szolgáltató a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtarozása áll fenn, vagy a szolgáltatás korlátozására került sor és az Előfizető a korlátozás okát a kérelem előterjesztésével egyidejűleg nem szüntette meg.

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 foglalt teljesítést, ha az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napon 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 új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek biztosítása a 90 napot meghaladja a Felek Hálózatfejlesztési szerződést is köthetnek.

Amennyiben ilyen esetben a tervezett hálózat fejlesztésre mégsem kerül sor a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles, hacsak a Felek máshogy nem állapodtak meg.

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.

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

#### 12.2.2. Az átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (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.

A Szolgáltató az átírásért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. E díj mértékét a jelen ÁSZF A/3. Melléklete tartalmazza.

Ha az átírára az Előfizető személyében bekövetkezett szerződéses, örökléses vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében kerül sor a Szolgáltató belépési díjat nem számíthat fel.

Amennyiben az átírára különböző kategóriájú Előfizetők között kerül sor, a Szolgáltató a következőképp jár el:

- a) amennyiben Egyéni előfizető iratja át Üzleti/intézményi előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A/3. Mellékletében meghatározott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel;
- b) amennyiben Üzleti/intézményi előfizető iratja át Egyéni előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató átírási díjat számít fel és az Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet nem téríti vissza;
- c) amennyiben kis- és középvállalkozás kéri az átírást, úgy az első esetben a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A/3. Mellékletében meghatározott kis- és középvállalkozások esetén alkalmazott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel.

Az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napon belül átírja az új Igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, és az Igénylő vagy a korábbi Előfizető az Előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi, továbbá ha, az új Igénylőnek korábbi vagy még élő szolgáltatásból eredő díjhátraléka nincs.

A teljesítési határidő a minden formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg.

A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírási díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán jóváírni.

Az Előfizető halála esetén, a szolgáltatás hozzáférési pont létesítési helyének örököse az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén kérheti az átírást.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést, valamint a határozott időtartamú szerződést is 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az öröklés tényét hitelt érdemlő módon a következő dokumentumok bizonyíthatják:

- a) halotti anyakönyvi kivonat;
- b) hagyatékátadó végzés;
- c) öröklési bizonyítvány;
- d) vagy ezek hiteles másolata.

Több jogosult örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.

Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti.

Ilyen esetben az esetleges költségek és a fennálló előfizetői tartozások az örökösöket egyetemlegesen terhelik, a Szolgáltató jogosult ezen követelését bármelyik örökössel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs az előfizetői hozzáférési ponttal rendelkező ingatlan használója marad és nem kívánja megszüntetni az Előfizetői Szerződést. Az ingatlanban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató ilyen esetben átírási díj fizetése nélkül teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától a szolgáltatást szüneteltetheti, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét jogosan használó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, egészen ezen örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig. Ezen szüneteltetés díjmentes.

A Szolgáltató abban az esetben tekinthet el a szolgáltatás ilyen módon történő szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó személy úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatást továbbra is változatlan tartalommal igénybe akarja venni és a használat ellenértékét megfizeti, illetve vagyoni biztosítékot, kauciót ad. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt automatikusan megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökösök nem jelentkeznek.

Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéül szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az eltartó válik Előfizetővé, kivéve, ha úgy nyilatkozik, hogy Költségviselőként kíván az Egyedi Előfizetői Szerződésben szerepelni.

Ha az eltartó a jogviszony fenntartására nem tart igényt sem Előfizetőként, sem Költségviselőként, akkor a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti.

A megszüntetéssel kapcsolatos költségek, valamint az esetleges fennálló díjtartozások az eltartót terhelik.

Az átírási feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 12.2.3 A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával – és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Az Egyedi előfizetői szerződés az előző bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 12.5.3. pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
- az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,

- Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, de az eredeti (meghosszabbított) Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyszeri díjak felszámítására csak abban az esetben kerül sor, ha a megszüntetésre az eredeti szerződés szerinti eredeti szerződéses időszak alatt kerül sor.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

#### **12.3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik a következő esetekben:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- d) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;
- e) a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a Felek.;
- f) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- g) az Előfizető rendes felmondásával;
- h) Szolgáltatói rendes felmondással.

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.

#### **12.3.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség:

- a) Szolgáltatói felmondással;
- b) Előfizetői felmondással;
- c) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) a Felek közös megegyezésével.

#### **12.3.3. A Szolgáltató rendes felmondása**

A Szolgáltató jogosult az Egyedi 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 felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát;
- b) a felmondási idő lejáratának napját;
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről – így különösen arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondásra okot adó körülményt a felmondási idő alatt megszünteti, akkor az Egyedi 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 kíséri meg eljuttatni az Előfizetőhöz.

A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatásokat korlátozni, ha annak feltételei fennállnak.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei továbbra is fennállnak.

#### 12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződésszegése esetén felmondással élni, ilyen esetben a felmondási idő 15 nap:

- a) 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,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:

- a) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megrongálja;
- b) 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;
- c) valamint, ha a szolgáltatás igénybe vételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtésére irányuló cselekményt végez.

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.

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, azonnali hatállyal alkalmazni.

#### 12.3.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtarozás miatt

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A második felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap. 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:

- a) a díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;
- b) a díjtarozás összege havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10.000 forintot nem haladja meg;
- c) az Előfizető a díjtarozásösszege vitatja és a vita rendezése érdekében a Szolgáltatónál díjreklamációs panasszal élt, vagy a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a nem vitatott részt, illetve a további díjakat megfizeti.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtarozása esetén 3-6 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot, óvadékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

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

12.3.6. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tartozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képző eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képző 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 Egyedi 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.

12.3.7. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése

12.3.7.1. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban (levélben) vagy ha ehhez az Előfizető hozzájárult más módon (telefonon, e-mailben vagy a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) tájékoztatni a határozott időtartamú szerződés megszűnésének időpontjáról.

A Felek a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor rögzített eljárásnak megfelelően a határozott idő leteltét megelőzően az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén szerződés módosítással dönthetnek.

12.3.7.2. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató ÁSZF-jének 12.3.4. és 12.3.5. pontjában foglaltaknak a megsértésével – illetve az Eht. 134. § (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.

E kedvezmények díját a Szolgáltató nem jogosult követelni, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést azért mondja fel, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

A Szolgáltató ezen díjigényeit kötbér formájában is érvényesítheti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú szerződés hatálya alatt a szolgáltatás szüneteltetését is kérte, úgy az Előfizető általi felmondás esetén a határozott időtartamú szerződéssel érintett időtartam számításánál azt az időtartamot veszi figyelembe a Szolgáltató, amely alatt az Előfizető ténylegesen igénybe vette a szolgáltatást.

Egyéb esetekben a teljes időtartam figyelembe vételre kerül.

A határozott időtartamú szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg, minden más esetben a beérkezést követő 9. napon, vagy ha a Felek későbbi, de 30 napon belüli határidőben állapodtak meg, akkor e megjelölt napon.

#### 12.3.7.3. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények és az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése:

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 szerződésszegése miatt kerül sor.

### **12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondási idő a kézhezvételtől, tudomásszerzéstől kezdődik. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra felmondja az előfizetői szerződést, mely határnap a felmondás megtételétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

(2) Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott e-mail címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.

(3) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát

képező eszközök visszaszolgáltatását, de ez nem érinti az Előfizető kötelezettségeit a Szolgáltató tulajdonú eszközök visszaszolgáltatása vagy kártérítés megfizetésére vonatkozóan.

(4) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

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

### **12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) az előfizető halálával, 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, vagy
- 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 nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

### **12.5.2. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai**

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

(2) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

(4) Azon határozott idejű szerződések esetében, melyek határozott ideje 2018. január 22-ig jár le, a határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésében írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélén, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról.

(5) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártáig, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási időlejártáig jogosult felszámítani. Az igénybe vett kedvezmények meghatározásának módját a 12.5.4. pont tartalmazza.

#### 12.5.3. Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártáig előtti rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, vagy

- a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.

b.) Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi.

c.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejártáig előtti egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdés b)-c) pontjaiban írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 12.5.4. pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 9. pont (3) bekezdés szerinti - 2011. december 01. napja előtt megkötött - Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 12.5.4. pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.
- c) 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
- d) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a Rendelet 27.§ (4) bekezdésébe ütközően módosítja
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Rendelet 24.§-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

(7) Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

#### 12.5.4. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + Invitel kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdmény) \* Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (2.

számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.

b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.

c.) Novi-Com kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíthető képest nyújtott további egyedi kedvezmény.

d.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.

e.) Eszközkezdmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.

f.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.

g.) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

#### 12.5.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a helyhez kötött telefonállomás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (1) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

(3) A ráutaló magatartás útján igénybe vett hívásonkénti közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnik, amennyiben az e körbe tartozó díjsomagok esetében az Előfizető 60 napon keresztül egyetlen hívást sem kezdeményez a szolgáltatóválasztó, négyjegyű előtétellel.

#### 12.5.7. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés



leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.(4) Az előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket és azok tartozékait hiánytalanul visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Ha az Novi-Com szerelője a szerződés megszűnését követően 15 napon belül nem kísérli meg az eszközök leszerelését, akkor az Előfizetőnek kell hiánytalanul visszajuttatnia az eszközöket a Szolgáltató részére 30 napon belül. Előfizető az eszközt vagy eszközöket a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén, postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére is megküldheti. A Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását. Az eszközöket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel veszi át. Az átvételi elismervény 1 évig megőrizendő. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök és azok tartozékai illetve berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díja(ka)t kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(5) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, IPTV szolgáltatás, FTTH alapú optikai hozzáférés, Wnet mikrohullámú telefon és internet szolgáltatások esetén.

(6) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(7) Az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt abban az esetben szűnik meg, ha a halál tényét hitelt érdemlően igazolták a Szolgáltató előtt. A megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

(8) A Szolgáltató a megszűnt előfizetői szerződéshez rendelt előfizetői hívószámot (telefonszámot) a jogviszony megszűnését követő 3 (három) hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

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

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

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.

A Szolgáltató általában az ÁSZF módosítását megelőzően 30 nappal értesíti az Előfizetőt.

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

### 13.1.1. Az értesítés módja

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének az alábbi módokon tehet eleget:

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

A Szolgáltató az ÁSZF módosításainak összefoglalását, valamint az ÁSZF egységesített, hatályos szövegét minden esetben közzéteszi, illetve elérhetővé teszi Ügyfélszolgálatain, valamint a honlapján, a [www.novicom.hu](http://www.novicom.hu) címen.

### 13.1.2. Az értesítés formái

#### 13.1.2.1. 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 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.

#### 13.1.2.2. 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.

#### 13.1.2.3. 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.

#### 13.1.2.4. 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).

#### 13.1.3. Az értesítés tartalma

Az értesítés minden esetben tartalmazza:

- a) a Szolgáltató megnevezését;
- b) annak megjelölését, hogy az Előfizető miért került értesítésre;
- c) az értesítésre okot adó körülmény részletes bemutatását – ha ezt az értesítés adott módja lehetővé teszi;
- d) 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 leírása;
- c) a módosítások hatályba lépésének 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 (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

#### 13.1.4. 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, 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 történő értesítés megtörténte 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 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.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

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.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizetőt a szerződés megszűntetésére 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Előfizető haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül köteles a Szolgáltatót tájékoztatni az Egyedi Előfizetői Szerződést befolyásoló bármely adatának megváltozásáról.

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

Az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás vonatkozásában ezen pont nem értelmezhető.

## **15. Fogalmak**

a) *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;

b) *hibabejelentés*: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

c) *üzleti előfizető*: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott

szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

*d) tartós adathordozó:* olyan eszköz, 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.

*e) berendezés, eszköz:* a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközök összessége.

*f) egyedi előfizetői szerződés:* Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi, kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó megállapodás.

*g) egyéni előfizető:* az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást és köt Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval. Illetve az a kis- és középvállalkozás, mely az Egyedi Előfizetői Szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül, egyéni előfizetőként veszi igénybe.

*h) előfizetői hozzáférési pont:* Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása után a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és más hálózati funkciókat vehet igénybe. Ez a pont egyúttal a Szolgáltatónak a szolgáltatásért viselt felelősségi átadási pontja is.

*i) előfizetői panasz:* Olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői Szerződést érintő egyéni jog-, illetve érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősíthető a szolgáltatás minőségére vagy használhatóságára vonatkozó hibabejelentésnek.

*j) hivatalos szerelő:* A Szolgáltató által a szolgáltatás létesítésével, ellenőrzésével, javításával megbízott személy, aki e minőségét az Előfizető felé a Szolgáltatótól kapott megbízó levél felmutatásával kérésre köteles igazolni.

*k) igénylő:* Szerződéskötési szándékkal a Szolgáltatónál jelentkező természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

*l) kijelölt képviselő:* A Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő.

*m) üzleti, intézményi előfizető:* Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, hogy az előfizetői szolgáltatásokat nem Egyéni, hanem Üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni; illetve a jogi személy, vagy a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság,

## A. MELLÉKLET

### 1. A VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

#### 1.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőnek meg kell adnia az alábbi adatokat is:

- az igényelt szolgáltatás pontos meghatározása;
- az Előfizető különleges igényei a Berendezés felszerelésével kapcsolatban (ha van ilyen);
- van-e kiépített lakáshálózat.

#### 1.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok

Az Előfizetőnek ezen kívül nyilatkoznia kell arról, hogy igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).

### 2. A VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 2.1. A szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató telefonszolgáltatást helyhez kötött formájában nyújt.

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

A helyhez kötött telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti kezelői szolgáltatások igénybevételére. A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a szolgáltatás igénybevétele létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

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

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

##### 2.1.1. Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés

A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás átadási pontig terjed, a szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított multimédiás terminál adapter előfizető oldali csatlakozója (RJ 11). Amennyiben az előfizető nyilvános telefonhálózaton keresztül más Szolgáltató információ -, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

##### 2.1.2. A létesítéssel összefüggő díjak

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítését, létesítését belépési díj ellenében végzi. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos általánosan alkalmazott technológiai előírásoktól eltérő ún. különleges előfizetői igények esetén kiegészítő szerelési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a szerelési munkálatok megkezdése előtt egyeztetni az Előfizetővel, s csak annak elfogadása után kezdi meg a munkálatokat. Amennyiben a kiegészítő szerelési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egységtételekből kalkulált. Az Előfizető az egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

### **2.1.3. Különleges előfizetői igények**

Különleges előfizetői igénynek minősül többek között, ha:

- az Előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással is beköthető, de az Előfizető ehelyett földalatti létesítést igényel;
- az előfizetői hozzáférési pont a leágazási ponttól több mint 50 m távolságra van;
- az Előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri;
- az Előfizető külön jelerősítő felszerelését kéri;
- az Előfizető a Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel;
- az Előfizető az ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- illetve az Előfizető esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igények esetén fizetendő díjakat az A.3. Melléklet tartalmazza.

### **2.1.4. A vezetékes telefon szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések**

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, illetve az igényelt szolgáltatáshoz megfelelő minőségű fejlesztését, a Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, illetve elállhat a már megkötött szerződéstől. A Szolgáltató a meglévő hálózat esetén annak felülvizsgálatát követően, egyedileg dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést. A felülvizsgálat lefolytatásának idejét a Szolgáltató az általános együttműködési kötelezettségének megfelelően minden esetben előzetesen egyeztetni az Előfizetővel.

## **2.2. A vezetékes telefon szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek**

Az Előfizető külön térítés nélkül köteles hozzájárulni a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek megfelelő elhelyezéséhez, illetve továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodni azok védelméről. Társasház esetén az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, illetve a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek. Hozzájárulás hiányában, illetve a tulajdonosok általi akadályoztatása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a szolgáltatás létesítéséért, nyújtásáért és egyéb kötelezettségei teljesítéséért, valamint mentesül az esetleges hátrányos jogkövetkezmények alól. Az

Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető sem a kiegészítő szerelési díj megfizetése esetén, sem ún. Hálózatfejlesztési megállapodás megkötése esetén nem válik tulajdonosává a kérésére kiépített hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

### **2.3. A vezetékes telefon szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai**

Vezetékes telefon szolgáltatásra olyan területre vonatkozóan is bejelenthető szolgáltatási igény, ahol a Szolgáltató nem, vagy az igényelt szolgáltatás viszonylatában nem megfelelő hálózattal rendelkezik. Ilyen esetben, az Igénylő erre vonatkozó kifejezett kérése esetén, a Szolgáltató az igénybejelentést a szolgáltatás biztosításához szükséges hálózat kiépítéséig, de legfeljebb 3 hónapos időtartamra fenntartja. Amennyiben adott területre vonatkozóan a Szolgáltató nem tervez hálózatfejlesztést, vagy az a 3 hónapot meghaladná, az igénybejelentést elutasítja. A Szolgáltató vezetékes telefon szolgáltatásának területi lefedettségét, a fejállomások vételkörzetét az C. Melléklet tartalmazza, speciális szolgáltatásokat biztosító működési területeinek külön megjelölésével.

## **3. A VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE**

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, ha az Előfizető a Szolgáltató által ajánlott módon és rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, valamint, ha a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja. A szolgáltatás műszaki, technikai feltételeit, illetve minőségi célértékeit az A/2. Melléklet tartalmazza. A szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásolja, hogy az Előfizető által létesítési helyként megjelölt ingatlanon belül milyen belső hálózat került kiépítésre. Ezt a szolgáltatás beüzemelése és a berendezések telepítése előtt a Szolgáltató megvizsgálja, ám a megfelelő belső hálózat biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Erre vonatkozó külön igényként – díjfizetés ellenében – a Szolgáltató megfelelő technikai, szerelési megoldással biztosíthatja a megfelelő belső hálózat kialakítását és így a szolgáltatás igénybevételét.

### **3.1. A rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt. A rendelkezésre állás számításánál nem vehető figyelembe, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető felelősségi körébe tartozó belső hálózati részek sérülése, alkalmatlansága következtében (pl. rongálás és lopás miatt) történt.



**A.1. MELLÉKLET****A Szolgáltató által felszámított havidíjak, csomagonként, területi bontásban**

A Szolgáltató 2021.szeptember 4-től alkalmazandó vezetékes telefon előfizetési díjai területi bontásban:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kunhegyes, Abádszalók	Vezetékes telefon	2500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV	2500-Ft
	Vezetékes telefon+internet	2500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV+ internet	2500-Ft
Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaderzs, Tizzaszőlős, Gárdony, Velence, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és Szabadegyháza	Vezetékes telefon	2500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV	2500-Ft
	Vezetékes telefon+internet	2500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV+ internet	2500-Ft
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Szolgáltató 2021.szeptember 4-től visszavonásig alkalmazandó akciós vezetékes telefon előfizetési díjai területi bontásban határozott idejű szerződés igénybevétele esetén:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kunhegyes, Abádszalók	Vezetékes telefon	1500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV	1500-Ft
	Vezetékes telefon+internet	1500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV+ internet	1000-Ft
Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaderzs, Tizzaszőlős, Gárdony, Velence, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és Szabadegyháza	Vezetékes telefon	1500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV	1000-Ft
	Vezetékes telefon+internet	1000-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV+ internet	800-Ft
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

Készült: 2016.08.03.

### A Szolgáltató által felszámított havidíjak, lezárt csomagok esetében, területi bontásban

A Szolgáltató 2019. január 1-től alkalmazandó vezetékes telefon előfizetési díjai területi bontásban:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloianisz	Vezetékes telefon	2500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV	2500-Ft
	Vezetékes telefon+internet	2500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV+ internet	2500-Ft
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Szolgáltató 2019. január 1-től visszavonásig alkalmazandó akciós vezetékes telefon előfizetési díjai területi bontásban határozott idejű szerződés igénybevétele esetén:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloianisz	Vezetékes telefon	1500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV	1500-Ft
	Vezetékes telefon+internet	1500-Ft
	Vezetékes telefon+kábelTV+ internet	1000-Ft
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

## A.2. MELLÉKLET

### Vezetékes telefon szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a szolgáltatás minőségi paraméterei

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa létesített előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vett telefon szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a beszéd folyamatosan érthető legyen,
- a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne fordulhasson elő,
- a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

#### 1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

**1.1. Minőségi mutató meghatározása:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLI) [megkezdett naptári nap]

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

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- számhordozás esete
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben • ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

**1.3. A mért jellemzők:** A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.

**1.4. Minőségi mutató származtatása:** Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

célérték:	15nap
-----------	-------

## 2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE

**2.1. Minőségi mutató meghatározása:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]

**2.2. Értelmező kiegészítések:** Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

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

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

### 2.5. Kizárt esetek:

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

Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

**2.6. A mért jellemzők:** Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma

**2.7. Minőségi mutató származtatása:** Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

célérték:	72 óra
-----------	--------

## 3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

**3.1. Minőségi mutató meghatározása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

**3.2. Értelmező kiegészítések:** Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatáskiesésnek

nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

### 3.3. Kizárt esetek:

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

**3.4. A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

**3.5. Minőségi mutató származtatása:** Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT) el kell osztani a teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT) ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában) Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

célérték:	95 %
-----------	------

## 4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

**4.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

**4.2. A mért jellemzők:** A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát. megnevezés célérték:

Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %
---	------

## 5. SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA

**5.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban a sikeres hívások aránya az összes létesített híváshoz viszonyítva.

**5.2. Értelmező kiegészítések:** Sikertelen hívások aránya: A szolgáltatási területen egy számozási körzeten belül  $\leq 1,4\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői testvérgpontról kezdeményezett vizsgáló hívásokra vonatkoztatva. Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén pedig  $\leq 2,7\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői testvérgpontról kezdeményezett összes vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

- 5.3. Minőségi mutató származtatása:** A vizsgáló végpontról kezdeményezett sikertelen hívások száma elosztva a vizsgálóvégpontról kezdeményezett összes hívás számával, szorozva 100-al.

célérték:	95%
-----------	-----

## 6. HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE

- 6.1. Minőségi mutató meghatározása:** Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)
- 6.2. Minőségi mutató származtatása:** Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

célérték:	25mp
-----------	------

## 7. BESZÉDÁTVITEL MINŐSÉGE

- 7.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az ITU-T G.109 ajánlás szerint mért beszédminőség.

célérték:	„medium” (közepes) kategória, vagy jobb
-----------	---

## 8. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

- 8.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (BP) [db/ezer előfizető]
- 8.2. Értelmező kiegészítések:** Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.
- 8.3. A mért jellemzők:** Bejelentett előfizetői panaszok száma (BPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]
- 8.4. Minőségi mutató származtatása:** A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

## 9. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

- 9.1. Minőségi mutató meghatározása:** A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (MP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 9.2. Értelmező kiegészítések:** Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

- 9.3. A mért jellemzők:** Minőségre vonatkozó panaszok száma (MPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]
- 9.4.** Minőségi mutató származtatása: A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000- rel.

## 10. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

- 10.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (JP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 10.2. Értelmező kiegészítések:** Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés. Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.
- 10.3. A mért jellemzők:** Jogosnak elismert panaszok száma (JPSZ) [db]
- 10.4. Minőségi mutató származtatása:** A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000- rel.

## 11. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

- 11.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (ÜGYP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 11.2. Értelmező kiegészítések:** Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.
- 11.3. Kizárt esetek:**
- a számlapanasz
  - a minőségi panasz.

**A mért jellemzők:** Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

## Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.

Díjazási időszakok:

- nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között
- kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart. Munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak.

### 1. Havi előfizetési díj

A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF A/1. melléklete tartalmazza.

### 2. Forgalmi díjak

Megnevezés	Díjazási időszak	Nettó díj	Bruttó díj
Kapcsolási díj		0-Ft	0-Ft
Hálózaton belül:			
-Helyi	nappali	0-Ft	0-Ft
-Helyi	kedvezményes	0-Ft	0-Ft
-Távolsági	nappali	0-Ft	0-Ft
-Távolsági	kedvezményes	0-Ft	0-Ft
Hálózaton kívül:			
-Helyi hálózaton kívül	nappali	7,52-Ft	9,4-Ft
-Helyi hálózaton kívül	kedvezményes	4,96-Ft	6,2-Ft
-Belföldi I. díjzóna (távolsági)	nappali	14,16-Ft	17,7-Ft
-Belföldi I. díjzóna (távolsági)	kedvezményes	6,64-Ft	8,3-Ft
-Belföldi mobil	nappali	45,84-Ft	57,3-Ft
-Belföldi mobil	kedvezményes	37,2-Ft	46,5-Ft
Satellit hívások:			
-Sat 1	minden időben	1084-Ft	1355-Ft
-Sat 2	minden időben	1833-Ft	2292-Ft
-Sat 3	minden időben	2292-Ft	2865-Ft
Nemzetközi hívások:			
-Nemzetközi 1. díjzóna	minden időben	13,36-Ft	16,7-Ft
-Nemzetközi 2. díjzóna	minden időben	35,84-Ft	44,8-Ft
-Nemzetközi 3. díjzóna	minden időben	44,16-Ft	55,2-Ft
-Nemzetközi 4. díjzóna	minden időben	64,16-Ft	80,2-Ft
-Nemzetközi 5. díjzóna	minden időben	80,00-Ft	100,0-Ft
-Nemzetközi 6. díjzóna	minden időben	88,32-Ft	110,4-Ft
-Nemzetközi 7. díjzóna	minden időben	95,84-Ft	119,8-Ft
-Nemzetközi 8. díjzóna	minden időben	128,32-Ft	160,4-Ft
-Nemzetközi 9. díjzóna	minden időben	168,32-Ft	210,4-Ft
-Nemzetközi 10. díjzóna	minden időben	240-Ft	300-Ft
-Nemzetközi 11. díjzóna	minden időben	560-Ft	700-Ft



Nemzetközi zöld szám	minden időben	0-Ft	0-Ft
Belföldi zöld szám	minden időben	0-Ft	0-Ft
Belföldi kék szám	nappali	7,52-Ft	9,4-Ft
Belföldi kék szám	kedvezményes	4,96-Ft	6,2-Ft
Belföldi tudakozó (198)	Ft/db, minden időben	60-Ft	75-Ft
Nemzetközi tudakozó (199)	Ft/db, minden időben	128-Ft	160-Ft
Tudakozó plusz (197)	Ft/db, minden időben	112-Ft	140-Ft
Belföldi tudakozó (Invitel, 11888)	Ft/db, minden időben	67-Ft	85-Ft
Tudakozó plusz (Invitel, 11811)	Ft/db, minden időben	134-Ft	170-Ft
Belföldi tudakozó (Telekom, 11818)	Ft/db, minden időben	87-Ft	110-Ft
Tudakozó plusz (Invitel, 11824)	Ft/db, minden időben	157-Ft	200-Ft
Helytől független hívások	külön felsorolás szerint		
Emeldíjas szolgáltatások	külön felsorolás szerint		

## 2. Egyéb szolgáltatások díjai, Kapcsolódó díjak és költségek:

Megnevezés	Díj összege (Nettó)	Díj összege (Bruttó)
Áthelyezési díj	5512,- Ft+ÁFA	7000,- Ft
Átírási díj	1575,- Ft+ÁFA	2000,- Ft
Belépési díj	10000,- Ft+ÁFA	12700,- Ft
Csökkentett előfizetési díj/hó I	392,- Ft+ÁFA	490,- Ft
Expressz kiszállási díj/alkalom	6299,- Ft+ÁFA	8000,- Ft
Fizetési felszólítás díja/db - ajánlott levél esetén / térítvényes ajánlott levél esetén	591,- Ft+ÁFA / 669,- Ft+ÁFA	750,- Ft / 850,- Ft
Fizetési halasztás díja	787,- Ft+ÁFA	1000,- Ft
Igényérvényesítési díj I.	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 7559,- Ft+ÁFA	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 9600,- Ft
Igényérvényesítési díj II.	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 8504,- Ft+ÁFA	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 10.800,- Ft
Igényérvényesítési díj III.	a tőkekövetelés 3,5%-a, de minimum 7559,- Ft+ÁFA	a tőkekövetelés 3,5%-a, de minimum 9600,- Ft
Kikapcsolási díj	3150,- Ft+ÁFA	4000,- Ft
Kiszállási díj/alkalom	3150,- Ft+ÁFA	4000,- Ft
Korlátozási díj	1969,- Ft+ÁFA	2500,- Ft
Rácsatlakozási díj	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
Részletfizetési kedvezmény díja	787,- Ft+ÁFA	1000,- Ft
Számlabontási díj/év	7874,- Ft+ÁFA	10.000,- Ft
Számlamásolati díj/db	197,- Ft+ÁFA	250,- Ft
Tartozásmentességi igazolás díja	787,- Ft+ÁFA	1000,- Ft
Visszakapcsolási díj	4724,- Ft+ÁFA	6000,- Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	15750,- Ft+ÁFA	20000,- Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék	7875,- Ft+ÁFA	10000,- Ft
Sürgősségi kiszállási díj	6300,- Ft+ÁFA	8000,- Ft
Vizsgálati díj/alkalom	1181,- Ft+ÁFA és a mindenkori hatósági díj	1500,- Ft és a mindenkori hatósági díj

Készült: 2016.08.03.

Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése /db	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
Adminisztrációs díj	591,- Ft+ÁFA+8,- Ft+ÁFA/oldal	750,- Ft+10,- Ft/oldal
Eszköz-visszavételi díj	4725,-Ft+ÁFA	6000,-Ft

### 3. Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak.

Javítási/szerelési munka óradíja Ft/óra/fő	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
--	---------------	-----------

### 4. Egyéb kiegészítő szolgáltatások díjai

Megnevezés	Bruttó egyszeri díj	Bruttó előfizetési díj
Híváskorlátozás	1500-Ft	0-Ft
Hívásvárakoztatás	0-Ft	70-Ft
Hívószámkijelzés engedélyezés	0-Ft	0-Ft
Hívószámkijelzés letiltás	0-Ft	0-Ft
Extra könnyű szám	21000-Ft	5210-Ft
Nagyon könnyű szám	15625-Ft	2600-Ft
Egyedileg igényelhető szám	10500-Ft	2080-Ft
Tételes számlamelléklet	0-Ft	0-Ft
Számlamásolat laponként	0-Ft	0-Ft
Számhordozás díja	6900-Ft	0-Ft
Adatváltozás átvezetése telefonkönyvben/tudakozóban	940-Ft	0-Ft
Számcsere	3650-Ft	0-Ft

### 5. Országok és hívásirányok nemzetközi díjzónák szerint

1. díjzóna: Ausztria vezetékes, Belgium vezetékes, Csehország vezetékes, Franciaország vezetékes, Görögország vezetékes, Hollandia vezetékes, Németország vezetékes, Olaszország/Vatikán vezetékes, Portugália vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svájc vezetékes

2. díjzóna: Amerikai Egyesült Államok, Ciprus vezetékes, Észtország vezetékes, Finnország vezetékes, Horvátország vezetékes, Kanada, Lengyelország vezetékes, Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága vezetékes, Svédország vezetékes, Szlovénia vezetékes,

3. díjzóna: Amerikai Virgin-szigetek, Ausztrália vezetékes, Ausztria vezetékes egyéb, Dánia vezetékes, Hongkong vezetékes, Írország vezetékes, Izrael vezetékes, Luxemburg vezetékes egyéb, Moldova vezetékes, Norvégia vezetékes, Puerto Rico, Románia vezetékes, Szerbia vezetékes, Szlovákia vezetékes, Szlovénia vezetékes egyéb, Ukrajna vezetékes.

4. díjzóna: Macedónia vezetékes

5. díjzóna: Albánia vezetékes, Ausztrália vezetékes egyéb, Ausztria mobil és nem földrajzi szám, Belgium vezetékes egyéb, Bosznia-Hercegovina vezetékes, Csehország mobil és nem földrajzi szám, Finnország vezetékes egyéb, Franciaország egyéb mobil, Írország vezetékes egyéb, Izland, Lettország vezetékes, Litvánia, Németország mobil és nem földrajzi szám, Norvégia vezetékes egyéb, Románia mobil és nem földrajzi szám, Szingapúr vezetékes, Szlovákia mobil és nem földrajzi szám, Törökország vezetékes, Ukrajna vezetékes egyéb

6. díjzóna: Albánia mobil és nem földrajzi szám, Andorra, Belgium mobil és nem földrajzi szám, Bosznia-Hercegovina mobil és nem földrajzi szám, Bulgária, Fehéroroszország, Finnország mobil és nem földrajzi szám, Hollandia mobil és nem földrajzi szám, Horvátország mobil és nem földrajzi szám, Izrael mobil és nem földrajzi szám, Kazahsztán, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Liechtenstein vezetékes, Luxemburg mobil és nem földrajzi szám, Macedónia mobil és nem földrajzi szám, Málta, Moldova, Monaco vezetékes, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil és nem földrajzi szám, Olaszország mobil és nem földrajzi szám, Oroszország, San Marino, Spanyolország mobil és nem földrajzi szám, Svédország mobil és nem földrajzi szám, Szerbia mobil és nem földrajzi szám, Szingapúr mobil és nem földrajzi szám, Szlovénia mobil és nem földrajzi szám, Tajvan, Törökország mobil és nem földrajzi szám, Ukrajna mobil és nem földrajzi szám,

7. díjzóna: Algéria, Ausztrália mobil és nem földrajzi szám, Botswana, Ciprus mobil és nem földrajzi szám, Comore-szigetek, Dánia mobil és nem földrajzi szám, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország mobil és nem földrajzi szám, Francia Guyana, Franciaország mobil és nem földrajzi szám, Fülöp-szigetek, Görögország mobil és nem földrajzi szám, Grönland, Grúzia, Guadeloupe, Guinea, Hong Kong mobil és nem földrajzi szám, Indonézia, Írország mobil és nem földrajzi szám, Jamaica, Japán, Kína, Lettország mobil és nem földrajzi szám, Líbia, Marokkó, Martinique, Mayotte, Mexikó, Monaco mobil és nem földrajzi szám, Németország vezetékes egyéb, Norvégia mobil és nem földrajzi szám, Palesztin Önkormányzati Területek, Portugália mobil és nem földrajzi szám, Réunion, Saint-Pierre és Miquelon, Svájc mobil és nem földrajzi szám, Thaiföld.

8. díjzóna: Angola, Argentína, Aruba, Azerbajdzsán, Bahrein, Belize, Brazília, Egyesült Arab Emírségek, Gibraltár, Guatemala, Irán, Jordánia, Katar, Kongó, Lengyelország mobil és nem földrajzi szám, Liechtenstein mobil és nem földrajzi szám, Malajzia, Niger, Nigéria, Szíria, Törökország vezetékes egyéb, Tunézia, Uganda, Új-Zéland, Üzbegisztán, Zimbabwe.

Készült: 2016.08.03.

9. díjzóna: Antigua és Barbuda, Barbados, Bermuda, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Chile, Dominikai Közösség, Elefántcsontpart, Feröer-szigetek, Ghána, Honduras, India, Kajmán-szigetek, Kuvait, Malawi, Mauritánia, Montserrat, Omán, Örményország, Panama, Peru, Saint Lucia, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Szaúd-Arábia, Szváziföld, Turks- és Caicos-szigetek, Venezuela.

10. díjzóna: Anguilla, Benin, Bhután, Brunei, Burundi, Csád, Dominikai Köztársaság, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyiptom, Gabon, Haiti, Haway, Holland Antillák, Jemen, Kamerun, Kenya, Kirgizisztán, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makaó, Maldív-szigetek, Mauritius, Mongólia, Montenegro, Mozambik, Nagy-Britannia Corporate num., Namíbia, Nicaragua, Saint Kitts és Nevis, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szenegál, Szudán, Tanzánia (beleértve Zanzibárt is), Togo, Uruguay, Zambia,

11. díjzóna: Afganisztán, Alaszka, Amerikai Szamoa, Ascension, Ausztrália külbirtokai (Antarktisz, Norfolk-sziget), Bahamaszigetek, Banglades, Bissau-Guinea, Bolívia, Cook-szigetek, Costa Rica, Diego Garcia, Dzsibuti, Eritrea, Északi-Mariana-szigetek, Észtország, Etiópia, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Gambia, Grenada, Guam, Guantanama, Guyana, Irak, Kambodzsa, Kelet-Timor, Kiribati, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire), Koreai NDK, Közép-afrikai Köztársaság, Kuba, Laosz, Lengyelország vezetőkes egyéb, Liechtenstein vezetőkes egyéb, Litvánia vezetőkes egyéb, Mali, Marshallszigetek, Mianmar, Mikronézia, Nauru, Nepál, Niger vezetőkes egyéb, Niue, Norfolk, Pakisztán, Palau, Pápua Új-Guinea, Paraguay, Ruanda, Szent Ilona, Salomonszigetek, Salvador, San Marino vezetőkes egyéb, SaoTomé és Príncipe, Suriname, Szomália, Tádzsikisztán, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Türkmenisztán, Új-Kaledónia, Vanuatu, Vietnam, Wallis és Futuna, Zöld-foki Köztársaság.

## 6. Emeltdíjas hangszolgáltatások díjai

Telefonszám	Nettó ár	Bruttó ár	27%	Egység	
90/636-0ef	125,98Ft	160Ft	Ft/hívás	91/636-3ef	259,84Ft 330Ft Ft/hívás
90/636-1ef	153,54Ft	195Ft	Ft/hívás	91/636-4ef	300Ft 381Ft Ft/hívás
90/636-2ef	200Ft	254Ft	Ft/hívás	91/636-5ef	400Ft 508Ft Ft/hívás
90/636-3ef	259,84Ft	330Ft	Ft/hívás	91/636-6ef	452,76Ft 575Ft Ft/hívás
90/636-4ef	400Ft	508Ft	Ft/hívás	91/636-7ef	500Ft 635Ft Ft/hívás
90/636-5ef	452,76Ft	575Ft	Ft/hívás	91/636-8ef	755,91Ft 960Ft Ft/hívás
90/636-6ef	755,91Ft	960Ft	Ft/hívás	91/636-9ef	787,4Ft 1000Ft Ft/hívás
90/636-7ef	1000Ft	1270Ft	Ft/hívás	90/603-0ef	755,91Ft 960Ft Ft/perc
90/636-8ef	1500Ft	1905Ft	Ft/hívás	90/603-1ef	1000Ft 1270Ft Ft/perc
90/636-9ef	4000Ft	5080Ft	Ft/hívás	90/603-2ef	1244,09Ft 1580Ft Ft/perc
91/636-0ef	125,98Ft	160Ft	Ft/hívás	90/603-3ef	259,84Ft 330Ft Ft/perc
91/636-1ef	153,54Ft	195Ft	Ft/hívás	90/603-4ef	300Ft 381Ft Ft/perc
91/636-2ef	200Ft	254Ft	Ft/hívás	90/603-5ef	400Ft 508Ft Ft/perc
				90/603-6ef	500Ft 635Ft Ft/perc

90/603-7ef 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/603-8ef 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/603-9ef 500Ft 635Ft Ft/perc  
90/444-0ef 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
90/444-1ef 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
90/444-2ef 200Ft 254Ft Ft/hívás  
90/444-3ef 240,16Ft 305Ft Ft/hívás  
90/444-4ef 322,83Ft 410Ft Ft/hívás  
90/888-0ef 381,89Ft 485Ft Ft/hívás  
90/888-1ef 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/888-2ef 600Ft 762Ft Ft/hívás  
90/888-3ef 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/888-4ef 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
91/555-0ef 66,93Ft 85Ft Ft/hívás  
91/555-1ef 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
91/555-2ef 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
91/555-3ef 200Ft 254Ft Ft/hívás  
91/555-4ef 240,16Ft 305Ft Ft/hívás  
91/555-5ef 300Ft 381Ft Ft/hívás  
91/555-6ef 322,83Ft 410Ft Ft/hívás  
91/555-7ef 381,89Ft 485Ft Ft/hívás  
91/555-8ef 400Ft 508Ft Ft/hívás  
91/555-9ef 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/777-0ef 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
90/602-0ef 381,89Ft 485Ft Ft/perc  
90/602-1ef 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
90/602-2ef 161,42Ft 205Ft Ft/perc  
90/602-3ef 381,89Ft 485Ft Ft/perc  
90/602-4ef 200Ft 254Ft Ft/perc  
90/602-5ef 240,16Ft 305Ft Ft/perc  
90/602-6ef 322,83Ft 410Ft Ft/perc  
90/602-7ef 381,89Ft 485Ft Ft/perc  
90/602-8ef 381,89Ft 485Ft Ft/perc  
90/602-9ef 800Ft 1016Ft Ft/perc  
91/180-05f 90,55Ft 115Ft Ft/hívás  
91/180-06f 90,55Ft 115Ft Ft/hívás  
91/180-07f 90,55Ft 115Ft Ft/hívás  
91/180-08f 90,55Ft 115Ft Ft/hívás  
91/180-09f 90,55Ft 115Ft Ft/hívás  
91/180-15f 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
91/180-16f 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
91/180-17f 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
91/180-18f 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
91/180-19f 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
91/180-20f 161,42Ft 205Ft Ft/hívás

91/180-21f 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
91/180-22f 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
91/180-23f 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
91/180-24f 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
91/180-25f 100Ft 127Ft Ft/hívás  
91/180-26f 100Ft 127Ft Ft/hívás  
91/180-27f 100Ft 127Ft Ft/hívás  
91/180-28f 100Ft 127Ft Ft/hívás  
91/180-29f 100Ft 127Ft Ft/hívás  
91/180-3ef 240,16Ft 305Ft Ft/hívás  
91/180-4ef 400Ft 508Ft Ft/hívás  
91/180-5ef 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/180-70f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/180-71f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/180-72f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/180-73f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/180-74f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/180-75f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
91/180-76f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
91/180-77f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
91/180-78f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
91/180-79f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
90/181-5ef 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
90/181-6ef 90,55Ft 115Ft Ft/hívás  
90/181-7ef 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
90/181-8ef 240,16Ft 305Ft Ft/hívás  
90/181-9ef 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/188-5ef 2000Ft 2540Ft Ft/hívás  
90/188-6ef 600Ft 762Ft Ft/hívás  
90/188-7ef 900Ft 1143Ft Ft/hívás  
90/188-8ef 1500Ft 1905Ft Ft/hívás  
90/188-9ef 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/189-5ef 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/189-6ef 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/189-7ef 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/189-8ef 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/189-9ef 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/181-0ef 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
90/181-1ef 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
90/181-2ef 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
90/181-3ef 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
90/181-4ef 240,16Ft 305Ft Ft/perc  
90/188-0ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/188-1ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/188-2ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc

90/188-3ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/188-4ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/189-0ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/189-1ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/189-2ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/189-3ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/189-4ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
91/180-00f 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
91/180-01f 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
91/180-02f 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
91/180-03f 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
91/180-04f 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
91/180-10f 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
91/180-11f 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
91/180-12f 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
91/180-13f 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
91/180-14f 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
91/180-6ef 240,16Ft 305Ft Ft/perc  
91/180-9ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/982-0ef 19,69Ft 25Ft Ft/perc  
90/982-1ef 39,37Ft 50Ft Ft/perc  
90/982-2ef 122,05Ft 155Ft Ft/perc  
90/982-3ef 59,06Ft 75Ft Ft/perc  
90/982-4ef 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
90/982-5ef 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/982-6ef 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/982-7ef 787,4Ft 1000Ft Ft/perc  
90/982-8ef 1181,1Ft 1500Ft Ft/perc  
90/982-9ef 1574,8Ft 2000Ft Ft/perc  
90/985-0ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/985-1ef 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/985-2ef 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/985-8ef 300Ft 381Ft Ft/perc  
90/985-9ef 381,89Ft 485Ft Ft/perc  
91/115-0ef 86,61Ft 110Ft Ft/perc  
91/115-1ef 600Ft 762Ft Ft/perc  
91/115-2ef 400Ft 508Ft Ft/perc  
91/115-3ef 19,69Ft 25Ft Ft/perc  
91/115-4ef 39,37Ft 50Ft Ft/perc  
91/115-5ef 59,06Ft 75Ft Ft/perc  
91/115-6ef 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
91/115-7ef 400Ft 508Ft Ft/perc  
91/115-8ef 590,55Ft 750Ft Ft/perc  
91/115-9ef 787,4Ft 1000Ft Ft/perc  
91/125-0ef 600Ft 762Ft Ft/hívás

91/125-1ef 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/125-2ef 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/125-3ef 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
91/125-4ef 236,22Ft 300Ft Ft/hívás  
91/125-5ef 400Ft 508Ft Ft/hívás  
91/125-6ef 629,92Ft 800Ft Ft/hívás  
91/125-7ef 629,92Ft 800Ft Ft/hívás  
91/125-8ef 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/125-9ef 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
90/985-3ef 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/985-4ef 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/985-5ef 1181,1Ft 1500Ft Ft/hívás  
90/985-6ef 1574,8Ft 2000Ft Ft/hívás  
90/985-7ef 1968,5Ft 2500Ft Ft/hívás  
90/900-00f 78,74Ft 100Ft Ft/hívás  
90/900-01f 161Ft 204Ft Ft/hívás  
90/900-02f 161Ft 204Ft Ft/hívás  
90/900-03f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
90/900-04f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
90/900-05f 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
90/900-06f 259Ft 329Ft Ft/hívás  
90/900-07f 259Ft 329Ft Ft/hívás  
90/900-08f 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/900-09f 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/900-10f 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/900-11f 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/900-12f 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/900-13f 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/900-14f 240,16Ft 305Ft Ft/hívás  
90/900-15f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/900-16f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/900-17f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/900-18f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/900-19f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/900-20f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/900-21f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/900-22f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/900-23f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/900-24f 314,96Ft 400Ft Ft/hívás  
90/900-25f 600Ft 762Ft Ft/hívás  
90/900-26f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
90/900-27f 393,7Ft 500Ft Ft/hívás  
90/900-28f 2000Ft 2540Ft Ft/hívás  
90/900-29f 2000Ft 2540Ft Ft/hívás  
90/900-30f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás

90/900-31f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
90/900-32f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
90/900-33f 2500Ft 3175Ft Ft/hívás  
90/900-34f 2500Ft 3175Ft Ft/hívás  
90/900-35f 708,66Ft 900Ft Ft/hívás  
90/900-36f 3000Ft 3810Ft Ft/hívás  
90/900-37f 3000Ft 3810Ft Ft/hívás  
90/900-38f 3500Ft 4445Ft Ft/hívás  
90/900-39f 3500Ft 4445Ft Ft/hívás  
90/900-40f 78,74Ft 100Ft Ft/perc  
90/900-41f 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/900-42f 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/900-43f 1181,1Ft 1500Ft Ft/perc  
90/900-44f 1181,1Ft 1500Ft Ft/perc  
90/900-45f 1417,32Ft 1800Ft Ft/perc  
90/900-46f 1417,32Ft 1800Ft Ft/perc  
90/900-47f 118,11Ft 150Ft Ft/perc  
90/900-48f 118,11Ft 150Ft Ft/perc  
90/900-49f 118,11Ft 150Ft Ft/perc  
90/900-50f 1574,8Ft 2000Ft Ft/perc  
90/900-51f 1574,8Ft 2000Ft Ft/perc  
90/900-52f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
90/900-53f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
90/900-54f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
90/900-55f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
90/900-56f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
90/900-57f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
90/900-58f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
90/900-59f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
90/900-60f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/900-61f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/900-62f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/900-63f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/900-64f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/900-65f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
90/900-66f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
90/900-67f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
90/900-68f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
90/900-69f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
90/900-70f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
90/900-71f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
90/900-72f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
90/900-73f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
90/900-74f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
90/900-75f 360,63Ft 458Ft Ft/perc

90/900-76f 360,63Ft 458Ft Ft/perc  
90/900-77f 360,63Ft 458Ft Ft/perc  
90/900-78f 360,63Ft 458Ft Ft/perc  
90/900-79f 360,63Ft 458Ft Ft/perc  
90/900-80f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/900-81f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/900-82f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/900-83f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/900-84f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/900-85f 472,44Ft 600Ft Ft/perc  
90/900-86f 472,44Ft 600Ft Ft/perc  
90/900-87f 472,44Ft 600Ft Ft/perc  
90/900-88f 472,44Ft 600Ft Ft/perc  
90/900-89f 472,44Ft 600Ft Ft/perc  
90/900-90f 590,55Ft 750Ft Ft/perc  
90/900-91f 629,92Ft 800Ft Ft/perc  
90/900-92f 629,92Ft 800Ft Ft/perc  
90/900-93f 708,66Ft 900Ft Ft/perc  
90/900-94f 708,66Ft 900Ft Ft/perc  
90/900-95f 787,4Ft 1000Ft Ft/perc  
90/900-96f 787,4Ft 1000Ft Ft/perc  
90/900-97f 944,88Ft 1200Ft Ft/perc  
90/900-98f 944,88Ft 1200Ft Ft/perc  
90/900-99f 1181,1Ft 1500Ft Ft/perc  
91/999-00f 78,74Ft 100Ft Ft/hívás  
91/999-01f 78,74Ft 100Ft Ft/hívás  
91/999-02f 78,74Ft 100Ft Ft/hívás  
91/999-03f 78,74Ft 100Ft Ft/hívás  
91/999-04f 78,74Ft 100Ft Ft/hívás  
91/999-05f 118,11Ft 150Ft Ft/hívás  
91/999-06f 118,11Ft 150Ft Ft/hívás  
91/999-07f 118,11Ft 150Ft Ft/hívás  
91/999-08f 118,11Ft 150Ft Ft/hívás  
91/999-09f 118,11Ft 150Ft Ft/hívás  
91/999-10f 157,48Ft 200Ft Ft/hívás  
91/999-11f 157,48Ft 200Ft Ft/hívás  
91/999-12f 157,48Ft 200Ft Ft/hívás  
91/999-13f 157,48Ft 200Ft Ft/hívás  
91/999-14f 157,48Ft 200Ft Ft/hívás  
91/999-15f 236,22Ft 300Ft Ft/hívás  
91/999-16f 236,22Ft 300Ft Ft/hívás  
91/999-17f 236,22Ft 300Ft Ft/hívás  
91/999-18f 236,22Ft 300Ft Ft/hívás  
91/999-19f 236,22Ft 300Ft Ft/hívás  
91/999-20f 314,96Ft 400Ft Ft/hívás

Készült: 2016.08.03.

91/999-21f 314,96Ft 400Ft Ft/hívás  
91/999-22f 314,96Ft 400Ft Ft/hívás  
91/999-23f 314,96Ft 400Ft Ft/hívás  
91/999-24f 314,96Ft 400Ft Ft/hívás  
91/999-25f 393,7Ft 500Ft Ft/hívás  
91/999-26f 393,7Ft 500Ft Ft/hívás  
91/999-27f 393,7Ft 500Ft Ft/hívás  
91/999-28f 393,7Ft 500Ft Ft/hívás  
91/999-29f 393,7Ft 500Ft Ft/hívás  
91/999-30f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
91/999-31f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
91/999-32f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
91/999-33f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
91/999-34f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
91/999-35f 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/999-36f 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/999-37f 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/999-38f 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/999-39f 600Ft 762Ft Ft/hívás  
91/999-40f 708,66Ft 900Ft Ft/hívás  
91/999-41f 708,66Ft 900Ft Ft/hívás  
91/999-42f 708,66Ft 900Ft Ft/hívás  
91/999-43f 708,66Ft 900Ft Ft/hívás  
91/999-44f 708,66Ft 900Ft Ft/hívás  
91/999-45f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/999-46f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/999-47f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/999-48f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/999-49f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
91/999-50f 80,31Ft 102Ft Ft/perc  
91/999-51f 80,31Ft 102Ft Ft/perc  
91/999-52f 80,31Ft 102Ft Ft/perc  
91/999-53f 80,31Ft 102Ft Ft/perc  
91/999-54f 80,31Ft 102Ft Ft/perc  
91/999-55f 86,61Ft 110Ft Ft/perc  
91/999-56f 86,61Ft 110Ft Ft/perc  
91/999-57f 86,61Ft 110Ft Ft/perc  
91/999-58f 86,61Ft 110Ft Ft/perc  
91/999-59f 86,61Ft 110Ft Ft/perc  
91/999-60f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
91/999-61f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
91/999-62f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
91/999-63f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
91/999-64f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
91/999-65f 120,47Ft 153Ft Ft/perc

91/999-66f 120,47Ft 153Ft Ft/perc  
91/999-67f 120,47Ft 153Ft Ft/perc  
91/999-68f 120,47Ft 153Ft Ft/perc  
91/999-69f 120,47Ft 153Ft Ft/perc  
91/999-70f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
91/999-71f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
91/999-72f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
91/999-73f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
91/999-74f 196,85Ft 250Ft Ft/perc  
91/999-75f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
91/999-76f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
91/999-77f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
91/999-78f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
91/999-79f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
91/999-80f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
91/999-81f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
91/999-82f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
91/999-83f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
91/999-84f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
91/999-85f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
91/999-86f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
91/999-87f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
91/999-88f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
91/999-89f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
91/999-90f 354,33Ft 450Ft Ft/perc  
91/999-91f 354,33Ft 450Ft Ft/perc  
91/999-92f 354,33Ft 450Ft Ft/perc  
91/999-93f 354,33Ft 450Ft Ft/perc  
91/999-94f 354,33Ft 450Ft Ft/perc  
91/999-95f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
91/999-96f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
91/999-97f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
91/999-98f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
91/999-99f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/555-00f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/555-01f 19,69Ft 25Ft Ft/perc  
90/555-02f 39,37Ft 50Ft Ft/perc  
90/555-03f 59,06Ft 75Ft Ft/perc  
90/555-04f 78,74Ft 100Ft Ft/perc  
90/555-05f 98,43Ft 125Ft Ft/perc  
90/555-06f 118,11Ft 150Ft Ft/perc  
90/555-07f 137,8Ft 175Ft Ft/perc  
90/555-08f 157,48Ft 200Ft Ft/perc  
90/555-09f 181,1Ft 230Ft Ft/perc  
90/555-10f 196,85Ft 250Ft Ft/perc



90/555-11f 216,54Ft 275Ft Ft/perc  
90/555-12f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/555-13f 275,59Ft 350Ft Ft/perc  
90/555-14f 314,96Ft 400Ft Ft/perc  
90/555-15f 354,33Ft 450Ft Ft/perc  
90/555-16f 393,7Ft 500Ft Ft/perc  
90/555-17f 433,07Ft 550Ft Ft/perc  
90/555-18f 472,44Ft 600Ft Ft/perc  
90/555-19f 511,81Ft 650Ft Ft/perc  
90/555-20f 551,18Ft 700Ft Ft/perc  
90/555-21f 590,55Ft 750Ft Ft/perc  
90/555-22f 629,92Ft 800Ft Ft/perc  
90/555-23f 669,29Ft 850Ft Ft/perc  
90/555-24f 708,66Ft 900Ft Ft/perc  
90/555-25f 748,03Ft 950Ft Ft/perc  
90/555-26f 787,4Ft 1000Ft Ft/perc  
90/555-27f 866,14Ft 1100Ft Ft/perc  
90/555-28f 944,88Ft 1200Ft Ft/perc  
90/555-29f 1181,1Ft 1500Ft Ft/perc  
90/555-30f 1574,8Ft 2000Ft Ft/perc  
90/555-31f 360,63Ft 458Ft Ft/perc  
90/555-32f 400Ft 508Ft Ft/perc  
90/555-33f 600Ft 762Ft Ft/perc  
90/555-34f 161Ft 204Ft Ft/hívás  
90/555-35f 161Ft 204Ft Ft/hívás  
90/555-36f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
90/555-37f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
90/555-38f 259Ft 329Ft Ft/hívás  
90/555-39f 259Ft 329Ft Ft/hívás  
90/555-40f 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/555-41f 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/555-42f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
90/555-43f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
90/555-44f 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/555-45f 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/555-46f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/555-47f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/555-48f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/555-49f 2000Ft 2540Ft Ft/hívás  
90/555-50f 2000Ft 2540Ft Ft/hívás  
90/555-51f 2000Ft 2540Ft Ft/hívás  
90/555-52f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/555-53f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/555-54f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/555-55f 196,85Ft 250Ft Ft/perc

90/555-56f 216,54Ft 275Ft Ft/perc  
90/555-57f 236,22Ft 300Ft Ft/perc  
90/555-58f 944,88Ft 1200Ft Ft/perc  
90/555-59f 1181,1Ft 1500Ft Ft/perc  
90/555-60f 78,74Ft 100Ft Ft/hívás  
90/555-61f 90,55Ft 115Ft Ft/hívás  
90/555-62f 122,05Ft 155Ft Ft/hívás  
90/555-63f 125,98Ft 160Ft Ft/hívás  
90/555-64f 153,54Ft 195Ft Ft/hívás  
90/555-65f 157,48Ft 200Ft Ft/hívás  
90/555-66f 161,42Ft 205Ft Ft/hívás  
90/555-67f 200Ft 254Ft Ft/hívás  
90/555-68f 240,16Ft 305Ft Ft/hívás  
90/555-69f 259,84Ft 330Ft Ft/hívás  
90/555-70f 300Ft 381Ft Ft/hívás  
90/555-71f 314,96Ft 400Ft Ft/hívás  
90/555-72f 322,83Ft 410Ft Ft/hívás  
90/555-73f 381,89Ft 485Ft Ft/hívás  
90/555-74f 393,7Ft 500Ft Ft/hívás  
90/555-75f 400Ft 508Ft Ft/hívás  
90/555-76f 452,76Ft 575Ft Ft/hívás  
90/555-77f 472,44Ft 600Ft Ft/hívás  
90/555-78f 500Ft 635Ft Ft/hívás  
90/555-79f 555,12Ft 705Ft Ft/hívás  
90/555-80f 600Ft 762Ft Ft/hívás  
90/555-81f 708,66Ft 900Ft Ft/hívás  
90/555-82f 755,91Ft 960Ft Ft/hívás  
90/555-83f 787,4Ft 1000Ft Ft/hívás  
90/555-84f 800Ft 1016Ft Ft/hívás  
90/555-85f 900Ft 1143Ft Ft/hívás  
90/555-86f 1000Ft 1270Ft Ft/hívás  
90/555-87f 1181,1Ft 1500Ft Ft/hívás  
90/555-88f 1500Ft 1905Ft Ft/hívás  
90/555-89f 1574,8Ft 2000Ft Ft/hívás  
90/555-90f 1600Ft 2032Ft Ft/hívás  
90/555-91f 1968,5Ft 2500Ft Ft/hívás  
90/555-92f 2000Ft 2540Ft Ft/hívás  
90/555-93f 4000Ft 5080Ft Ft/hívás  
90/555-94f 2500Ft 3175Ft Ft/hívás  
90/555-95f 3000Ft 3810Ft Ft/hívás  
90/555-96f 3500Ft 4445Ft Ft/hívás  
90/555-97f 2362,2Ft 3000Ft Ft/hívás  
90/555-98f 3149,61Ft 4000Ft Ft/hívás  
90/555-99f 3937,01Ft 5000Ft Ft/hívás  
91/115-1ef 600Ft 762Ft Ft/perc

Készült: 2016.08.03.

91/125-0ef 600Ft 762Ft Ft/perc  
90/982-0ef 19,69Ft 25Ft Ft/perc  
90/982-2ef 122,05Ft 155Ft Ft/perc

90/189-0ef 362,2Ft 460Ft Ft/perc  
90/603-3ef 259,84Ft 330Ft Ft/perc  
90/603-4ef 300Ft 381Ft Ft/perc

## 7. Rövid számok hívásdíjai

1200 AMTEL Kft. díjmentes  
1201 EXTERNET Nyrt. díjmentes  
1202 KeviWLAN Informatikai Kft. díjmentes  
1203 ViDaNet Zrt. díjmentes  
1204 Remicro Kft. helyi hívás díjazás  
1210 EuroInternet Kft. díjmentes  
1211 Antenna Hungária Zrt. helyi hívás díjazás  
1213 Novi-Com Kft. díjmentes  
1214 Canal+ Luxemburg S.á.r.l. helyi hívás díjazás  
1218 Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. díjmentes  
1219 DUNAKANYAR-HOLDING Kft. díjmentes  
1220 Telenor Magyarország Zrt. díjmentes  
1221 KÁBELMÉDIA Kft. helyi hívás díjazás  
1222 KAPULAN Kft. díjmentes  
1223 TARR Kft. díjmentes  
1224 PICKUP Kft. díjmentes  
1225 Internet Dunaujváros Kft. helyi hívás díjazás  
1230 Magyar Telekom Nyrt. díjmentes  
1231 PR-TELECOM Zrt. díjmentes  
1232 NET-TV Zrt. díjmentes  
1233 3C Kft. díjmentes  
1234 Calgo Kft. díjmentes  
1236 Wavecom Informatikai Kft. helyi hívás díjazás  
1240 EuroCable Magyarország Kft. helyi hívás díjazás  
1241 HBCom Kábel Nonprofit Kft. helyi hívás díjazás  
1242 42NETMedia helyi hívás díjazás  
1244 i-TV Zrt. helyi hívás díjazás  
1245 Naracom Informatikai Kft. helyi hívás díjazás  
1246 Gelka Hirtech Kft. helyi hívás díjazás  
1248 ACE Telekom díjmentes  
1250 Netfone Telecom Kft. (2014.08.01-től) helyi hívás díjazás  
1251 JuPiNet Kft. díjmentes  
1252 Broadband Media Hungary Kft. díjmentes  
1255 Income Technologies helyi hívás díjazás  
1256 NET-PORTAL Kft. díjmentes  
1258 Last-Mile Kft. helyi hívás díjazás  
1260 GERGI HÁLÓ Kft. helyi hívás díjazás  
1266 M7 Group S.A. helyi hívás díjazás  
1270 Vodafone Magyarország Zrt. díjmentes

1271	FONIO-VOIP Kft.	helyi hívás díjazás	
1272	DIGI Kft.	helyi hívás díjazás	
1275	Satelit Kft.	helyi hívás díjazás	
1276	OPTICON Telekommunikációs Hálózati Szolgáltató Kft.	helyi hívás díjazás	
1277	ZNET-MIKRONET Kft.	helyi hívás díjazás	
1280	Rendszerinformatika Zrt.	helyi hívás díjazás	
1282	Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft	díjmentes	
1288	Invitel Távközlési Szolgáltató Zrt.	díjmentes	
1290	Deltakon Kft.	helyi hívás díjazás	
1298	Dogunet Kft.	helyi hívás díjazás	
1299	BT Limited Magyarországi Fióktelepe	-	
13700	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás	
13770	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás	
13777	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás	
13737	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás	
1400	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1401	Vodafone Magyarország Zrt.	díjmentes	
1402	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes	
1403	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1404	DIGI Kft.	díjmentes	
1405	INVITEL Zrt.	díjmentes	
1410	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1411	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1412	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1413	NISZ Zrt.	díjmentes	
1414	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1415	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1417	Invitech ICT Services Kft. - Pannonjob ügyfélszolgálat	díjmentes	
1418	INVITEL Zrt.	díjmentes	
1420	UPC Magyarország Kft.	díjmentes	
1421	UPC Magyarország Kft.	díjmentes	
1422	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1423	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1424	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1430	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1432	3C Kft.	díjmentes	
1433	Invitech Zrt. - NN Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálat	díjmentes	
1434	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1435	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1440	Invitech Megoldások Zrt.	díjmentes	
1441	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1442	TLT Telecom Kft.	díjmentes	
1443	INVITEL Zrt.	díjmentes	
1444	INVITEL Zrt.	díjmentes	
1445	INVITEL Zrt.	díjmentes	

Készült: 2016.08.03.

1446	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1447	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
1448	Magyar Telekom Nyrt. - E.ON ügyfélszolgálat	díjmentes	
1449	Banktel Kommunikációs Zrt.	díjmentes	
14500	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes	
14505	ACE Telecom Kft. (RSOE tűzjelző központ diszpécser)	díjmentes	
14540	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
14541	INVITEL Zrt.	díjmentes	
14555	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
14567	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes	
185	Egyszerűsített foglalkoztatás bejelentő vonal (NISZ Zrt.)	helyi hívás díjazás	
188	Autóklub (Magyar Telekom Nyrt.)	normál hívás díjazás	
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma (Magyar Telekom Nyrt.)	normál hívás díjazás	
1818	Kormányzati ügyfélvonal (NISZ Zrt.)	díjmentes	
1819	NAV általános tájékoztató rendszer (Magyar Telekom Nyrt.)	díjmentes	
1820	Országos Mentőszolgálat	díjmentes	
1824	Betegszállítás	normál hívás díjazás	
112	Európai Egységes Segélyhívó (Magyar Telekom Nyrt.)	normál hívás díjazás	
116000	Segélyvonal a bántalmazott és eltűnt gyerekekért	díjmentes	
116111	Gyermekek segélyvonala	díjmentes	
116123	Lelki segélyvonal	díjmentes	
11800	Országos Belföldi Egyetemes Tudakozó Szolgáltatás (Invitech Zrt.)	85,00 Ft / hívás	
11811	Különleges és Nemzetközi Tudakozó	170,00 Ft / perc	
11818	Belföldi Tudakozó (Magyar Telekom Nyrt.)	85,00 Ft / hívás	
11824	Tudakozó Plusz - Nemzetközi Tudakozó (Magyar Telekom Nyrt.)	200,00 Ft / perc	
11888	Belföldi Tudakozó (Invitech Zrt.)	85,00 Ft / hívás	

A vezetékes telefon szolgáltatás területi lefedettsége, a települések ügyfélszolgálati irodái szerinti bontásban:

A. Kunhegyesi ügyfélszolgálati irodához tartozó települések:

Kunhegyes, Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős település területe

B. Gárdonyi ügyfélszolgálati irodához tartozó települések:

Gárdony, Velence, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és Szabadegyháza

C. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, faláttörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel – figyelembe kell venni.

Készült: 2016.08.03.

Az akcióhoz kötött hűség szerződés mintája

## Hűség szerződés

Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., 2030 Érd, Berzsényi Dániel út. 17.			
Név:		Ügyfélkód:	
Cím:			
A választott csomag neve:		Igényelt telefonszám:	
A választott csomag listaára:		Igénybe vett kedvezmény:	
A hűségidőszakban fizetendő havidíj:		Árgarancia a hűségidőben:	
A hűségidőszak időtartama:		Email cím:	
Aktiválás dátuma:		Hűségidőszak lejáratának dátuma:	

Az Előfizető az előfizetői szerződést feltételes kedvezménnyel köti meg. A kedvezmény feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől kezdve a hűségidőszak végéig az Előfizető a szerződést nem szünteti meg, a választott csomagot kisebb előfizetői csomagra nem módosítja, és a szolgáltatást nem szünetelteti tovább, hogy az Előfizető nem tanúsít olyan szerződésszegő magatartást, amely jogalapot szolgáltat a Szolgáltatónak az előfizetői szerződés felmondására illetve az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására.

Felek kijelentik, hogy az Előfizető szerződésszegő magatartásának minősül különösen, de nem kizárólagosan a számla ellenértékének meg nem fizetése vagy késedelmes megfizetése (számla tartozása).

Az Előfizető vállalja, hogy a választott díjfizetési és számlázási módot nem változtatja meg.

Amennyiben az Előfizető a fenti feltételeket nem teljesíti - a szerződést megszünteti, a szolgáltatás igénybevételét szünetelteti vagy előfizetői okból a szolgáltatás felmondására, korlátozására kerül sor - úgy köteles kötbért fizetni. A kötbér mértéke a listaár és kedvezményes ár különbözete felsorozva az igénybe vett szolgáltatás időtartamával, illetve tartalmazza a bekötési/rácsatlakozási díjat.

A szerződés felmondásakor a Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben szereplő, szerződés megszüntetésével kapcsolatos egyszeri díjak beszedésére.

Amennyiben az Előfizető egy szolgáltatás szempontjából a választott csomagot kisebb előfizetői csomagra módosítja köteles módosítási kötbért fizetni, amelynek összege 5000Ft.

A hűség szerződés megszegése esetén, egy esetleges behajtási eljárás során jelen szerződés tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Az egyszeri díjból Szolgáltató kedvezményt ad, így az Előfizető által igényelt szolgáltatás megrendelésénél a fizetendő belépési/rácsatlakozási díj 100%-át elengedi.

A hűségidőszak 12 vagy 24 hónapig tart. A Szolgáltató a hűségidőszak alatt a kedvezményes havi előfizetési díj nettó árait garantálja.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hűségidőszak alatt a kábeltévé csomagokban szereplő csatornák számát és összetételét, összesen maximum 25%-os mértékig megváltoztassa, amely módosítások nem minősülnek a feltételes kedvezményt érintő módosításnak.

A hűségidőszak lejáratáról a lejáratot megelőző havi számlában értesíti az Előfizetőt.

A hűség szerződés lejárta követően a havi előfizetési díj megegyezik a Szolgáltató által kiadott hatályos ÁSZF-ben szereplő listaárral, és az Előfizetőt a hatályos ÁSZF-ben meghatározott felmondási és módosítási jogok illetik meg.

Aláírás kelte: 2016.07.01.

-----  
Szolgáltató

-----  
Előfizető