

# Tartalomjegyzék

1	A Szolgáltató neve, címe, elérhetősége, ügyfélszolgálatok .....	3
1.1	A Szolgáltató neve, címe, adatai .....	3
1.2	Az ügyfélszolgálat elérhetősége .....	3
2	A Szolgáltatás megnevezése, leírása .....	3
2.1	A Szolgáltatás besorolása (SZJ 2003) .....	3
2.2	A Szolgáltatás megnevezése .....	3
2.3	A Szolgáltatás leírása .....	4
2.4	A Szolgáltatás igénybevétele .....	4
2.5	A Szolgáltatás nyújtásának és igénybevételének földrajzi korlátai .....	4
2.6	Az előfizetői szolgáltatások meghatározása .....	5
2.7	Szolgáltatáscsomagok, kedvezmények .....	7
3	Az Előfizető .....	8
3.1	Egyéni Előfizető .....	9
3.2	Üzleti Előfizető .....	9
3.3	Egyéb felhasználó .....	9
4	Az előfizetői szerződés létrejötte, tartama .....	9
4.1	Az előfizetői szerződés létrejöttének feltételei .....	10
4.2	Az előfizetői szerződés létrejöttének folyamata .....	10
4.3	Az előfizetői szerződés visszautasítása .....	12
4.4	Az előfizetői hozzáférési pont létesítése és használata .....	13
4.5	Az előfizetői szerződés tartalma .....	15
4.6	Az előfizetői szerződés tartama, a legrövidebb szerződési időtartam .....	16
5	Az előfizetői szerződés módosulása .....	16
5.1	Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése .....	16
5.2	Előfizetői hívószám változtatása .....	17
5.3	Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása .....	17
5.4	Az előfizetői adatokban, az adatok közzétételében bekövetkezett változás .....	18
5.5	Változás az Előfizető személyében .....	18
6	Az előfizetői szerződés megszűnése .....	19
6.1	A Szolgáltatás lehetetlenülése .....	19
6.2	Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről .....	20
6.3	Az előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről .....	20
6.4	A szerződés megszűnésekor irányadó közös rendelkezések .....	21
7	A Szolgáltatás szüneteltetése .....	22
7.1	Szünetelés vis maior miatt .....	22
7.2	Szünetelés az Előfizető kérésére .....	22
7.3	Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból .....	22
7.4	Az előfizetői jogviszony szünetelése .....	23
8	A Szolgáltatás korlátozása .....	23
8.1	A korlátozás fogalma, esetei .....	23
8.2	Forgalmi díjkeret és díjkeret-figyelés .....	24
9	Minőségi célértékek .....	25

9.1	A Minőségi célértékek meghatározása, értelmezése .....	25
10	Hiba, hibaelhárítás, hibabejelentés .....	26
11	Felelősség, reklamációk, viták .....	28
11.1	A Szolgáltató felelőssége .....	28
11.2	Vis maior .....	28
11.3	Késedelem és hibás teljesítés kötbérei .....	28
11.4	Ügyfélszolgálatok működtetése .....	29
11.5	Reklamációk, viták .....	30
12	A számhordozás eljárás .....	31
12.1	A számhordozással kapcsolatos fogalmak .....	31
12.2	A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek .....	32
12.3	A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata .....	32
13	Díjazás .....	34
13.1	Díjszerkezet .....	34
13.2	Egyszeri díjak .....	34
13.3	Rendszeres díjak .....	35
13.4	Forgalmi díjak .....	35
13.5	Számlázás .....	36
14	AZ ÁSZF hatályossága, elérhetősége .....	38
15	Alkalmazott jogszabályok .....	38
16	Jogvitás eljárásokban illetékes hatóságok, bíróságok .....	39

# **1 A Szolgáltató neve, címe, elérhetősége, ügyfélszolgálatok**

## **1.1 A Szolgáltató neve, címe, adatai**

Novi-Com Korlátolt Felelősségű Társaság  
székhely: 3842 Halmaj , Május 1.út 15.  
cégjegyzékszám: Cg. 05-09-011525  
adószám: 13323569-2-05

A Szolgáltató telephelyeinek a felsorolása jelen ÁSZF I. sz. mellékletét képezik.

## **1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége**

Kunhegyesi Iroda:

Kossuth Lajos út 80. Tel: 59/323-343

A Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét jelen ÁSZF I. sz. melléklete tartalmazza.

# **2 A Szolgáltatás megnevezése, leírása**

## **2.1 A Szolgáltatás besorolása (SZJ 2003)**

64.20.11	Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás
64.20.12.1	Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás
64.20.12.2	Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás

## **2.2 A Szolgáltatás megnevezése**

Nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefonszolgáltatás. Hangtovábbítás internetprotokollon keresztül, azaz VoIP (Voice over Internet Protocol) (a jelen ÁSZF alkalmazásában a Szolgáltatás).

## **2.3 A Szolgáltatás leírása**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján helyhez kötött telefonszolgáltatás nyújtására köteles. A helyhez kötött telefonszolgáltatás (Szolgáltatás) olyan, a Szolgáltatóval előfizetői szerződést kötött személyek, szervezetek (Előfizetők) számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely lehetővé teszi belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és – a körülményektől függően – egyéb szolgáltatások (többek között tudakozó, emelt díjas szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

A Szolgáltatás az analóg és modem készülékek közötti telefonhívásokat is lehetővé teszi, de a VoIP technológia sajátosságai miatt a Szolgáltatás és ezen típusú készülékek hibátlan együttműködéséért a Szolgáltató nem tud felelősséget vállalni.

## **2.4 A Szolgáltatás igénybevétele**

A hívások létrehozását a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés segítségével, a hívás felépítéséhez szükséges információk (számok/kódok) megadásával az Előfizető kezdeményezi, amelyek alapján a Szolgáltató hálózata automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósítja meg azokat. A Szolgáltatás az előfizetői szerződés szerinti előfizetési és forgalmi illetve egyéb díjak megfizetése esetén vehető igénybe. A havi előfizetési díj a tárgyhóban fizetendő, az Előfizető a hívás kezdeményezésével a hívás forgalmi díjának illetve a mindenkori ÁSZF szerinti, a hívás révén vagy azzal kapcsolatban igénybevett szolgáltatásra érvényes egyéb díjaknak az utólagos megfizetését is vállalja.

A Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató egy hozzáférési pontra egy előfizetői szerződést köt, amelyhez egy telefonszámot rendel. További telefonszám igénylése esetén újabb előfizetői szerződést kell kötni.

A Szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltatás érdekében telepített berendezések háztartási hálózati árammal való ellátása szükséges. A Szolgáltatás csak a berendezések áramellátása mellett folyamatos. Az áramkimaradás miatti szolgáltatás-kimaradásért a Szolgáltató nem felel, az áramfogyasztás díját az Előfizető az áramszolgáltatónak köteles téríteni.

## **2.5 A Szolgáltatás nyújtásának és igénybevételének földrajzi korlátai**

A Szolgáltatás a Szolgáltató tulajdonában vagy használatában álló, internetes jelátvitelre is alkalmas kábeltelevíziós hírközlési hálózatokon létesített előfizetői hozzáférési pontokról vehető igénybe. A Szolgáltatásra a Szolgáltató csak olyan földrajzi körzetekben létesít előfizetői szerződést, ahol ilyen hírközlési hálózat felett tulajdonosként rendelkezik vagy ilyen hálózat a használatában áll, és azon Internet szolgáltatást nyújt.

Az előfizetői hozzáférési pontról indított hívások végződtesítésének és az előfizetői hozzáférési ponton érkezett hívásoknak földrajzi korlátja nincs.

## **2.6 Az előfizetői szolgáltatások meghatározása**

### **2.6.1 Segélyhívások**

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az Előfizető a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon léphet kapcsolatba valamilyen válságos helyzetből kifolyólag a válsághelyzet elhárítására kijelölt szervezettel.

#### **Hívószámok:**

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Európai egységes segélyhívó 112

A segélykérő hívások díjmentesek, és lebonyolításukat a műszaki rendelkezésre állási korlátokon belül a Szolgáltató mindenféle híváskorlátozástól függetlenül minden esetben biztosítja.

### **2.6.2 Hálózaton belüli helyi hívás**

Olyan telefonhívás, amely nem lép ki a Szolgáltató hálózatából, és amely esetében az az Előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az az Előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, egyazon település közigazgatási határain belül található.

A hívást a hívott Előfizető hatjegyű előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a XII. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

### **2.6.3 Hálózaton belüli távolsági hívás**

Olyan telefonhívás, amely nem lép ki a Szolgáltató hálózatából, és amely esetében az az Előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az az Előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, nem egyazon település közigazgatási határain belül található.

A hívást a belföldi előtétszám (06), a hívott Előfizető körzetszámának és hatjegyű előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a XII. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

### **2.6.4 Helyi hívás hálózaton kívülre**

Olyan telefonhívás, amely elhagyja a Szolgáltató hálózatát, és amely esetében az az előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az a nem a Szolgáltató által létesített vezetékes előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, egyazon település közigazgatási határain belül található.

A hívást a hívott fél hatjegyű előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a XII. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

### **2.6.5 Hálózaton kívüli, helyközi I. hívás**

Olyan telefonhívás, amely elhagyja a Szolgáltató hálózatát, és amely esetében az az Előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az a nem a Szolgáltató által

létesített vezetékes előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, nem egyazon település közigazgatási határain belül, de azonos földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül helyezkedik el.

A hívást a hívott fél hatjegyű előfizetői számával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a XII. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

#### **2.6.6 Hálózaton kívüli belföldi I. hívás**

Olyan telefonhívás, amely elhagyja a Szolgáltató hálózatát, és amely esetében az az Előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az a nem a Szolgáltató által létesített vezetékes előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, eltérő földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül helyezkedik el,

A hívást a belföldi előtét számnak (06) a hívott fél körzetszámának és előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni.

A szolgáltatás díjazása a XII. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

#### **2.6.7 Nemzetközi hívás**

Olyan telefonhívás, amely elhagyja a Szolgáltató hálózatát, és az az előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, a Magyar Köztársaság területén kívül található. A nemzetközi hívások tekintetében a Szolgáltató az ÁSZF XII. sz. mellékletében feltüntetett díjzónákat alkalmazza.

A hívást a nemzetközi előtét számnak (00) a hívott fél ország hívószámának, körzetszámának és előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a XII. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

### **2.6.8 Belföldi mobil hívás**

Olyan telefonhívás, amely elhagyja a Szolgáltató hálózatát, és valamelyik magyarországi mobil szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjában végződik.

A hívást a belföldi előtétszám (06), a mobil hálózat hálózatkijelölő számának (30; 20; 70;) és a hívott fél előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a XII. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

### **2.6.9 A kiegészítő szolgáltatások**

A Szolgáltató az ÁSZF III. sz. mellékletében részletezett kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja Előfizetői számára. A kiegészítő szolgáltatások a 2.6.1-2.6.10. pontokban körülírt távbeszélő alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan többlet-szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőnek. A III. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásválasztékból, az ott feltüntetett egyes kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizető a Szolgáltatótól rendelhet meg, külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján, amely tartalmazza a kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeket. A kiegészítő szolgáltatások telefonon is megrendelhetők, de csak akkor válnak hatályossá, ha azokat a felek utólag írásba foglalják. Az ügyintéző a megrendelés során tájékoztatja a megrendelőt az eltérő szerződési feltételekről.

## **2.7 Szolgáltatáscsomagok, kedvezmények**

A Szolgáltató a telefonos beszédforgalomtól függő, vagy a telefonos szolgáltatás nyújtásán belül az alap és különszolgáltatások együtteseként értelmezendő díjcsomagokat nem alkalmaz.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy marketingtevékenysége keretében, illetőleg hűségnyilatkozattól függően a szolgáltatási díjak tekintetében kedvezményeket biztosítson. A kedvezmény nyújtása általánosan és előre meghirdetett feltételek szerint, de egyedi szerződések alapján történik. Hűségnyilatkozat esetén a Szolgáltató e nyilatkozatra tekintettel és e nyilatkozatban foglalt kötelezettségvállalás teljesítésének feltételével kedvezményt adhat.

A hűségnyilatkozat esetén az Előfizető arra vállal egyoldalú kötelezettséget, hogy az előfizetői szerződést meghatározott időtartam alatt rendes felmondással nem szünteti meg, illetőleg nem tanúsít olyan magatartást, amelynek következtében a Szolgáltatónak a jelen ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási joga megnyílik.

A „feltételes” kedvezmény a Szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-jében meghatározott feltételektől, s amelyet a Szolgáltató az Előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében biztosít. Ha az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, az Előfizető elveszíti a feltételes kedvezmény összegét, amennyiben ezen időszak alatt:

- a) az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti;
- b) az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződést jogszerűen felmondja;
- c) kezdeményezésére olyan szerződésmódosítás jön létre, amellyel az egyik vagy több emelt szintű szolgáltatás alacsonyabb szintű és díjazású szolgáltatásra változik, vagy

valamely szolgáltatás igénybevételét lemondja, feltéve, hogy arra tekintettel kapott kedvezményt, mert a Szolgáltatótól egy vagy több emelt szintű hírközlési szolgáltatást rendelt meg;

d) kezdeményezésére a Szolgáltatás 60 napot meghaladóan szünetel.

A fenti esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és köteles a vállalt hűségnyilatkozatban meghatározott kedvezmények összegének összegű visszafizetésére, továbbá a Díjszabásban meghatározott mértékű kötbér megfizetésére, amelynek esedékessége

- a) az előfizetői szerződés megszűnése (felmondása) esetén a szerződés megszűnésének napja;
- b) szerződésmódosítás kezdeményezése esetén a szerződésmódosítás hatályba lépésének a napja;
- c) szünetelés esetén a szünetelés időtartamának 61. napja.

### **3 Az Előfizető**

Előfizető az, akivel a Szolgáltató előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a Szolgáltatás igénybevételére a jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) Előfizetőt. Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja.

Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszony csak egy Előfizetővel létesíthető. Előfizetői csoporttal a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó előfizetői szerződést nem létesít. Előfizetői csoportnak minősül a jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában az olyan személyegyesülés, amely egy hozzáférési ponton több elkülönült jogalanyisággal bíró szervezetet, vagy személyt egyesít úgy, hogy ezen szervezetek, vagy személyek a Szolgáltatást egymástól függetlenül igénybe vehetik. (pl. társasház, lakásszövetkezet, nyugdíjasotthon, börtön, laktanya, kórház stb.) Az ilyen személyegyesülésekkel a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására egyedi feltételekkel állapodik meg.



### **3.1 Egyéni Előfizető**

Az egyéni Előfizető az üzleti Előfizető kategóriába nem sorolható természetes személy. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó Előfizetőnek az egyéni Előfizetőkre megállapított eseti és rendszeres előfizetési díjat kell fizetnie. Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiségéről a természetes személy az igénybejelentés során nyilatkozik. A természetes személy az előfizetői szerződés aláírásakor nyilatkozhat arról, hogy a Szolgáltatás igénybevételét az üzleti Előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja. E nyilatkozatát az Előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja.

### **3.2 Üzleti Előfizető**

Üzleti Előfizető a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, állami intézmény, hatóság, bíróság, vagy ennek kirendeltsége, szervezeti egysége – ha nem minősül a fentiek szerint körülírt előfizetői csoportnak – és erre irányuló nyilatkozata esetén a természetes személy. Az üzleti előfizetői kategóriába tartozó Előfizetőnek az üzleti Előfizetőkre meghatározott eseti és havi előfizetési díjat kell fizetnie. Az üzleti Előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza Szolgáltató – a szerződésben erre vonatkozóan tett nyilatkozattól függetlenül – minden olyan hozzáférési pont felett rendelkezésre jogosult Előfizető esetén, akinél a kiépített hozzáférési pont az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (pl. kereskedelmi egység, üzlet, étterem, stb.) van.

### **3.3 Egyéb felhasználó**

A 3. 1. és 3. 2. pontokba nem sorolható személyekkel, személyegyesüléssel, csoportokkal, polgári jogi társasággal, építőközösséggel, vagy egyéb alkalmi társulással a Szolgáltató előfizetői jogviszonyt egyedi feltételekkel létesít.

Bárki számára elérhető nyilvános telefonállomást a Szolgáltató nem üzemeltet.

## **4 Az előfizetői szerződés létrejötte, tartama**

A Szolgáltatást, illetve az egyes szolgáltatásokhoz való hozzáférést a Szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja. Előfizetői szerződés a jelen Általános Szolgáltatási Feltételekben („ÁSZF”) leírtaknak megfelelően határozott vagy határozatlan időre köthető. Ha az Előfizető kifejezetten másképp nem nyilatkozik, az előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre.

Az előfizetői szerződés érvényesen csak írásban jön létre. Szóbeli megállapodás, vagy ráutaló magatartás nem keletkeztet jogot a Szolgáltatás követelésére, sem kötelezettséget a Szolgáltatás nyújtására. Ha bármely személy előfizetői szerződés nélkül veszi igénybe a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott Szolgáltatást, úgy e személy – ha előfizetői szerződést a Szolgáltató felhívására sem köt – a Szolgáltatás jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott mindenkori ellenértékét a jogalap nélküli gazdagodás szabályai szerint köteles téríteni.

Írásos szerződésnek minősül

- a) a felek által eredetiben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú előfizetői szerződés,
- b) a Szolgáltató által aláírt és az Előfizetőnek elfaxolt előfizetői szerződés, ha az az Előfizető által aláírásra került és azt az Előfizető a Szolgáltatónak postai küldeményként, vagy faxon visszaküldte,
- c) a Szolgáltató által elektronikus levélben kiküldött előfizetői szerződés, ha azt az Előfizető postai úton, vagy telefaxon aláírásával ellátva, illetőleg kifejezett elfogadó nyilatkozatával megerősítve elektronikus levélben visszaküldi. Szolgáltató nem vizsgálja az elektronikus levél illetőleg telefax feladóját, illetőleg az Előfizető nem hivatkozhat arra, hogy az elektronikus levélben, vagy telefaxon visszaküldött elfogadó nyilatkozatot arra nem jogosult személy tette, ha a fax feladás telefonszáma, illetve az elektronikus postafiók cím azonos az Előfizető által közölt elérési adattal.

#### **4.1 Az előfizetői szerződés létrejöttének feltételei**

**4.1.1** A Szolgáltatás az előfizetői szerződés megkötése után vehető igénybe. Előfizetői szerződés olyan igénylővel köthető, aki tulajdonosként, használóként, vagy más, birtoklásra jogosító érvényes jogcímmel rendelkezik olyan ingatlan, vagy ingatlanrész felett, amelyben Szolgáltató a Szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés alapján a jelen ÁSZF-ben vállalt feltételekkel előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes. Az előfizetői szerződés megkötésének tárgyi feltétele a Szolgáltató tulajdonában/használatában álló kábeltelevíziós hálózaton kiépített műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételét biztosító előfizetői hozzáférési pont megléte.

**4.1.2** Az előfizetői szerződés tárgyi feltételének rendelkezésre állásából következően a kábeltelevíziós műsorterjesztési hozzáférési ponton műszaki, technológiai okokból a Szolgáltató nem küszöbölheti ki, hogy az Előfizetőnek a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatással egyidejűleg műsorterjesztési szolgáltatást nyújtson. Emiatt a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Szolgáltató és az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatás tekintetében programcsomagjának szolgáltatására előfizetői szerződést kössenek. A Szolgáltató egyes hírközlési hálózatainak műszaki jellemzőitől és karakterisztikájától, valamint az azokon alkalmazott sávkiosztásoktól függően változhat, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez mely műsorterjesztési programcsomag igénybevétele válik elengedhetetlenül szükségessé. Ezen feltételeket az I/A. sz. melléklet tartalmazza.

#### **4.2 Az előfizetői szerződés létrejöttének folyamata**

##### **4.2.1 Igénybejelentés, nyilvántartásba vétel**

Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, e-mail) vagy telefonon jelezheti a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1. fejezetében és I. sz. mellékletében meghatározott elérhetőségein.

##### **4.2.1.1 Az igénybejelentés tartalmi elemei:**

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15

napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

#### **4.2.1.2 Az Igénybejelentéshez az alábbi adatok szükségesek:**

- a) az Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma;
- b) természetes személy Előfizető esetén: az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén: az Előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszám, telefonszáma, kapcsolattartó neve;
- d) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (az igénylő az Előfizető hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – pl. ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni);
- e) az igényelt fizetési mód, igényelt kiegészítő szolgáltatások megjelölése;
- f) a szerződés tartama;
- g) az Előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- h) az Előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- i) az igénybejelentés helye, időpontja;
- j) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó);
- k) tulajdonosi hozzájárulás (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a Szolgáltató tudomására hozza);
- l) az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített saját lakáshálózat;
- m) az Előfizető különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.
- n) számhordozásra vonatkozó igény bejelentése

#### **4.2.2 A Szolgáltató eljárása, a szerződés létrejötte**

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltatóhoz történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az előfizető igénybejelentésében foglalt adatok valódiságát ellenőrizze. A Szolgáltató az igénybejelentés nyilvántartásba vételétől számított legfőbb 15 napon belül nyilatkozik a Szolgáltatás biztosításának lehetőségéről, és amennyiben a Szolgáltatás biztosítható, megküldi az előfizetői szerződésre vonatkozó írásos ajánlatot.

A szerződés akkor jön létre, ha az igénylő a Szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot annak kézhezvételét követő 15 napon belül, a szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokkal kitöltve, aláírva visszaküldi a Szolgáltatóhoz. A szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezés napján jön létre.

Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően belépési díjelőleget kér az igénylőtől, az előfizetői szerződés az ügyfél által aláírt szerződésnek a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezésével és a díjelőleg megfizetésével jön létre. Az igénylőnek a Szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot a kézhezvételt követő 15 napon belül aláírva kell visszaküldenie a Szolgáltatóhoz. A szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezés napján jön létre. A szerződés visszaérkezés napjának

az a nap tekintendő, amikor a Szolgáltató átveszi a postai küldeményt, illetve az ügyfélszolgálati pontokon átadott dokumentumokat.

Az üzleti/intézményi előfizetői szerződés aláírására a képviselő szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkező(k) jogosult(ak). Az egyéni előfizetői szerződést az igénylőnek kell aláírnia.

#### **4.2.3 A szerződés létrejöttének időpontja**

Az előfizetői szerződés vagy annak bármely módosítása, a fentiekén túlmenően illetve a megrendelés módjától függően az alábbi időpontban jön létre:

**4.2.3.1** Személyes (ügyfélszolgálaton történő) megrendelés esetén – a megrendelés feltételeinek a meglétére irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés teljesíthető – a megrendelésnek a Szolgáltató által helyben történő elfogadásával; amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedése szükséges, a szerződés létrejöttére az írásban történő megrendelés szabályai vonatkoznak.

**4.2.3.2** Távbeszélőn vagy interneten történő megrendelés esetén a Szolgáltató által kiküldött írásbeli szerződéses ajánlat egy az Előfizető által aláírt példányának a Szolgáltató által történő kézhezvételének napján;

**4.2.3.3** Viszonteladónál, üzletkötőnél történt megrendelés esetén, illetve amennyiben az Előfizető a megrendelést írásban juttatja el Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató a megrendelést követő 15 napon belül értesíti Előfizetőt a megrendelés teljesíthetőségéről. Amennyiben az Előfizetővel szemben nem állnak fenn a 4.3. pontban megjelölt okok, a szerződés vagy szerződésmódosítás az erről szóló értesítésnek és a szerződéses feltételeknek a Szolgáltató által történő kiküldését követő 3. munkanap elteltével jön létre.

**4.2.3.4** Azokban az esetekben, amikor a szerződés a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. rendeletben foglaltak szerint jön létre, az Előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja, és az utóbb a Szolgáltatóhoz megérkezik. Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az Előfizető fizetési kötelezettségét teljesítette, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni. Amennyiben a Szolgáltatás reményében áru átadása történt, úgy az árut köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, és az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli. A Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejártá előtt a Szolgáltató a teljesítést az Előfizető beleegyezésével megkezdte.

**4.2.3.5** Az írásban megrendelt Szolgáltatás létrejötte a 4.2.2. pont szerint és az ott meghatározott fordulónappal történik.

### **4.3 Az előfizetői szerződés visszautasítása**

Szolgáltató az előfizetési szerződés megkötését az igénybejelentéstől számított 15 napon belüli írásos értesítés útján, az ok megjelölésével megtagadhatja, ha

- a) az igénybejelentővel szemben az igénybejelentést megelőző egy évben a Szolgáltató hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződést az Előfizető szerződésszegése miatt felmondani kényszerült;
- b) az igénybejelentővel szemben Szolgáltató hírközlési szolgáltatásból eredően díjtartozást tart nyilván és e tartozás összege vagy késedelmének mértéke alapján Szolgáltatónak felmondásra volna joga, kivéve, ha az Előfizető az igénybejelentést követő 8 napon belül a díjtartozását rendez;
- c) Az igénybejelentőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi előfizetői szerződése megszűnését ugyanazon hozzáférési pont vonatkozásában az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta;
- d) ha az igénylő a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott;
- e) a Szolgáltató tulajdonában, vagy használatában álló hírközlési hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont műszaki okokból a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben nem alakítható ki;
- f) az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének feltételeként meghatározott hírközlési (műsorterjesztési) Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötését nem vállalja;

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

## **4.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítése és használata**

**4.4.1** Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató által az igénybejelentés alapján kiépített olyan hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást igénybe veheti.

**4.4.2** Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül – a hálózatahoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. A létesítéshez a Szolgáltató alvállalkozót vehet igénybe, akinek teljesítéséért sajátjaként felel.

**4.4.3** Nem minősül a Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a díjszabás szerinti, a hozzáférési pont létesítését megelőzően fizetendő díjat határidőre nem fizeti be. Ilyen esetben az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje az Előfizető által okozott késedelem időtartamával meghosszabbodik.

**4.4.4** A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A Szolgáltató egy előfizetői szerződés alapján egy hozzáférési pont kiépítését végzi el.

**4.4.5** A Szolgáltatás igénybevételéhez a telepítés helyszínén jelátalakító eszköz (kábelmodem) elhelyezése szükséges, amelynek szabványos csatlakozóján keresztül

(előfizetői hozzáférési pont) az előfizetői végberendezés (telefonkészülék) a Szolgáltató hálózatához kapcsolódik. A kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. A kábelmodem a Szolgáltató tulajdona, és a Szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. Az Előfizető a telepített kábelmodemet köteles az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani, és azt a jelen ÁSZF rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, a Szerződés megszűnésekor pedig a Szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni. A kábelmodem elektromos áramot használ fel, amelyet az Előfizető köteles biztosítani, és költségeit az áramszolgáltatónak megtéríteni.

**4.4.6** Az ugyanazon hozzáférési ponthoz csatlakoztatott további telefonkészülékek esetén a forgalom jelbiztonságáért a Szolgáltató nem szavatol.

**4.4.7** Az előfizetői végberendezés az előfizetői hozzáférési pontban RJ 11 csatlakozóval kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Előfizetői végberendezés minden ettől eltérő fajtájú csatlakozását vagy bekötését, pl. az Előfizető által igényelt telefonvonalnak telefon alközponttra való rákötését, illetőleg helyi hálózat kiépítését és aktiválását a Szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az Előfizető felelősségére végzi el.

A Szolgáltatás igénybevételéhez csak a vonatkozó követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen a HIF/NHH által jóváhagyott típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

**4.4.8** A Szolgáltatónak joga van a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során a jelen ÁSZF rendelkezéseit sértő állapotot tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegés 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés illetve hálózat üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató felmondhatja az előfizetői szerződést. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizetői hozzáférési pontot kizárja a Szolgáltatásból.

**4.4.9** A telefonszolgáltatáshoz szükséges kábelmodemet a Szolgáltató az Előfizető által tett kötelezettségvállaló nyilatkozat átvételét követően bocsátja az Előfizető birtokába. Az Előfizető a berendezés megőrzéséért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Az Előfizető felelősségének mértéke a berendezés(ek) VII. sz. mellékletben meghatározott összegig terjed.

**4.4.10** Az Előfizető a kábelmodem elvesztése, vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató felhívására köteles a VII. sz. mellékletben meghatározott összeget a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül a Szolgáltatónak megtéríteni.

**4.4.11** Az Előfizető a berendezést (annak hardver és szoftver elemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást a Szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.

## **4.5 Az előfizetői szerződés tartalma**

A Szolgáltató és az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételére írásban Egyedi Előfizetői Szerződést köt (az egyedi előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételek III. sz. melléklete). Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a következőket:

- a. a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b. az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c. természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d. nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- e. az Előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a 2003. évi C. törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f. a szerződés tartalma;
- g. a Szolgáltatás megkezdésének, illetve az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének a határideje;
- h. a Szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- i. forgalmi díjkeret összegének meghatározása és a forgalmi díjkeret figyelésére vonatkozó tájékoztatás
- j. a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a Szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k. utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a Szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l. a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m. a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n. tájékoztatás arról, hogy jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjesztetni, továbbá utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o. az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítésének a helye;
- p. az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja;
- q. Az Előfizető által a szerződés aláírásakor vásárolt szolgáltatás(csomagok), kiegészítő szolgáltatások megnevezése legalább a jelen ÁSZF mellékletére való utalással.

## **4.6 Az előfizetői szerződés tartama, a legrövidebb szerződési időtartam**

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan időtartamra jöhet létre. A határozott idejű szerződés esetén a szerződés lejártát naptári napra vonatkozó határnapban (és nem határidő szerint) kell megadni. Az előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 6 hónap.

A határozott időtartamra létrejött szerződés a kikötött határozott idő lejáratakor külön jogselekmény nélkül megszűnik, ennek következményeként a Szolgáltató a Szolgáltatást a határozott idő lejáratának napján 24.00 órakor megszünteti, és egyebekben a szerződés megszüntetésének jelen ÁSZF szerinti közös szabályai alapján jár el. A határozott idejű szerződés nem alakul át határozatlan időtartamúvá.

A határozott idejű szerződést rendes felmondással egyik fél sem szüntetheti meg, a szerződés megszűnésére egyebekben a jelen ÁSZF általános szabályait kell alkalmazni.

## **5 Az előfizetői szerződés módosulása**

### **5.1 Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). A Szolgáltató az áthelyezési igényt csak olyan földrajzi területeken teljesíti, ahol az előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes (2.5 pont). Ha az áthelyezési igény ezen körülmény hiányában nem teljesíthető, az előfizetői szerződés megszűnik.

Ha az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése azonos körzetszámon belüli földrajzi helyre történik, akkor az Előfizető a hívószámát automatikusan megtartja. Amennyiben az áthelyezés olyan földrajzi helyre történik, amelynek más a körzetszáma, az előfizetői szám megtartását a Szolgáltató nem vállalja.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igénynek műszaki lehetőség hiányában 30 napon belül nem tud eleget tenni, köteles a teljesítés lehetséges időpontjáról év, negyedév megjelöléssel az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak. Ha az előfizetői jogviszony ilyen megszüntetését követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az áthelyezést az Előfizető telefonon és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapon igényelheti. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a Szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az Előfizetőnek, és a szerződésmódosítás az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés teljesítéséért az Előfizető a díjszabásban rögzített áthelyezési díjakat köteles megfizetni. Az áthelyezési igényt a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha az állomást az



Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

## **5.2 Előfizetői hívószám változtatása**

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg

- a) ha a felek ebben megállapodtak,
- b) ha a módosítást jogszabály, vagy jogerős hatósági határozat kötelezővé teszi;
- c) ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató a fenti b) és c) pontjában foglalt esetben köteles az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltozás műszaki és jogi feltételei adottak. Ha a Szolgáltató az előfizetői hívószám Előfizető által kért megváltoztatását műszaki vagy jogi 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 számváltozásról a Szolgáltató annak megtörténte előtt visszaigazolást küld az Előfizetőnek.

Az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető igényelheti, hogy korábbi hívószámát a Szolgáltató 6 hónapig más Előfizető részére ne adja ki. A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

A szerződés e módosításának díját a díjszabás tartalmazza.

## **5.3 Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása**

**5.3.1** Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén, azzal, hogy amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződéses feltételek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Szolgáltató az egyoldalú módosításról köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az

ÁSZF módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben sem akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi („hűségnyilatkozat”) és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető emiatt felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató nem követelheti az Előfizetőtől a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

**5.3.2.** A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt legkésőbb 30 nappal értesíteni. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltoztatás miatt kerül sor, az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén – elfogadásnak minősül.

## **5.4 Az előfizetői adatokban, az adatok közzétételében bekövetkezett változás**

Az Előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A Szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.

A Szolgáltató az Előfizető adatait az Előfizető hozzájárulásának (adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatának) megfelelően kezeli. Az Előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát. Ha az Előfizető korábban hozzájárult adatai közzétételéhez, de ezt a hozzájárulását visszavonja, a Szolgáltató vállalja, hogy nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól harmadik személyeknek.

Ha az Előfizető adatainak telefonkönyvi és/vagy tudakozói közléséhez hozzájárult, és a már közzétett adataiban történt változás, úgy a változás átvezetéséért a díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

## **5.5 Változás az Előfizető személyében**

Az Előfizető személyében történő változás esetében a Szolgáltató átírja az előfizetői szerződést az Előfizető írásbeli vagy telefonos kérése alapján, szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében. A Szolgáltató köteles az átírást a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a díjszabásban rögzített átírási díj egyharmada. A Szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk és azt igazolni. Az átírási kérelemben fel kell tüntetni:

- a) az állomás adatait (hívószám, létesítési hely)
- b) az átadó és az átvállaló Előfizető adatait,

- c) az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriáját (egyéni, vagy üzleti)
- d) az átírás igényelt időpontját (visszamenőlegesen nem lehet az állomást átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni)
- e) az átdó és az átvevő Előfizető aláírását.

Ha az átírással érintett előfizetői hozzáférési ponton díjtartozás mutatkozik, a Szolgáltató az átírás teljesítését a díjtartozás rendezéséhez köti, és csak a díjtartozás megfizetését követően teljesíti az átírást.

Ezeket a rendelkezéseket kell alkalmazni abban az esetben is, ha az Előfizető személyében a polgári jog szabályai szerinti általános jogutódlás történik.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az igénybejelentés során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát évente módosíthatja. Ebben az esetben az Előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.

Amennyiben az üzleti Előfizetőnek a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. tv. szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé az előfizetői állomás átírása, az Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átdó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.

## **6 Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a Szolgáltatás lehetetlenülésével
- b) az előfizetői jogviszony hat hónapnál hosszabb szünetelése esetén
- c) az Előfizető általi rendes és rendkívüli felmondással
- d) a Szolgáltató általi rendes és rendkívüli felmondással
- e) a felek közös megegyezésével
- f) a határozott idejű szerződés külön jogcselekmény nélkül megszűnik a határozott idő lejárataként meghatározott határnapon.

### **6.1 A Szolgáltatás lehetetlenülése**

Az előfizetői szerződés megszűnik, ha a Szolgáltatás lehetetlenül és a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős.

A Szolgáltatás lehetetlenülésének tekintendő, ha:

- a) az Előfizető olyan földrajzi helyre kéri áthelyezni a Előfizetői hozzáférési pontot, amely földrajzi helyen Szolgáltató előfizetői hozzáférési pont létesítésére nem képes (2.5.). Ez esetben a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős;
- b) a Szolgáltató a Szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a vele a 2003. évi C. tv. szerinti összekapcsolási szerződést létesített hírközlési szolgáltató az összekapcsolási

- szerződést jogszabályi rendelkezés, vagy jogerős hatósági határozat alapján megszünteti és így a Szolgáltatás teljeskörű nyújtására Szolgáltató képtelenné válik;
- c) a jelen Általános Szerződési Feltételekben vis maiorként meghatározott bármely ok 3 hónapnál hosszabb időtartamban áll fenn;

A lehetetlenülésről az a fél köteles a másik felet 15 napos időközzel értesíteni, aki a lehetetlenülés okáról tudomást szerez. A lehetetlenüléssel a szerződés attól a naptól számított 5. munkanapon szűnik meg, amikor az értesítésre köteles fél az értesítést ajánlott levélben postára adta.

## **6.2 Az előfizetői szerződés felmondása az Előfizető részéről**

**6.2.1** A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indoklás nélkül 8 napos felmondási idővel bármikor írásban rendes felmondással felmondhatja. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az 500 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

**6.2.2** Azonnali hatályú felmondás joga illeti meg az Előfizetőt, ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti egyoldalú szerződésmódosítási jogával él, és e módosítást az Előfizető nem fogadja el.

**6.2.3** Az Előfizető felmondása a Szolgáltató általi kézhezvétellel hatályosul.

## **6.3 Az előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről**

### **6.3.1 Rendes felmondás**

A Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést 60 napra jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A Szolgáltató a felmondást nem köteles indokolni.

### **6.3.2 Rendkívüli felmondás**

**6.3.2.1** A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást a felmondás közlését követő 15. naptári napon megszüntetheti, ha az Előfizető:

**6.3.2.1.1** A Szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltatáshoz használt berendezések szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza,

**6.3.2.1.2** Akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

**6.3.2.1.3** A jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

**6.3.2.1.4** A Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

**6.3.2.2** A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást a felmondás közlését követő 30. naptári napon megszüntetheti a díjfizetés elmulasztása esetében:

**6.3.2.2.1** Amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, feltéve, hogy a díjtartozás összege meghaladja az Előfizető negyedéves átlagban számított egy havi szolgáltatási díját.

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

### **6.3.3 A Szolgáltató felmondásának közös szabályai**

**6.3.3.1** A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni.

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

**6.3.3.3** A Szolgáltató általi rendkívüli felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő tartama alatt az Előfizető a szerződésszegést megszünteti, úgy a felmondás hatálytalan és a szerződés nem szűnik meg.

**6.3.3.4.** A Szolgáltató felmondása akkor hatályos, ha azt a címzett kézhez veszi. Ha a címzett az adatközlés elmulasztása miatt az előfizetői szerződésben közölt címen nem elérhető (ismeretlen), vagy ha a címzett részére kiküldött küldemény átvételét megtagadja, avagy a küldemény második kiküldése esetén is „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a Szolgáltatóhoz, a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

## **6.4 A szerződés megszűnésekor irányadó közös rendelkezések**

**6.4.1** A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén arra az időre fizet vissza előfizetési díjat, mely időtartamra a Szolgáltatást az Előfizető már kifizette, és díjbeszámításra a Szolgáltatónak jogalapja nincs.

**6.4.2** Az Előfizető köteles megfizetni a szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő valamennyi díjat, vagy annak meghatározott hányadát, azaz a szerződés megszűnése nem mentesíti Előfizetőt a jogviszonyból eredő, a felmondást megelőzően, illetve a felmondási időben esedékessé vált esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

**6.4.3** A Szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri (pl. bekapcsolási, létesítési) díjakat, továbbá a berendezés használati díjakat nem fizeti vissza.

**6.4.4** A szerződés megszűnése esetén az Előfizető – illetőleg az a személy, aki a polgári jog általános szabályai szerint az Előfizető birtokjogviszonyát folytatni jogosult, avagy az Előfizető kötelezettségeiért helytállással tartozik – a birtokában lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket (pl. kábelmodem) köteles haladéktalanul kiadni. Ennek elmulasztásáért a kötelezett a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felel akkor is, ha az előfizetői jogviszonyban félként nem nevesített.

**6.4.5** Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a megszűnés napján az Előfizető köteles a kábelmodemet a Szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni) a Szolgáltató helyszínen eljáró képviselőjének, ennek hiányában az Ügyfélszolgálaton. E kötelezettség elmulasztása vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén a Szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült, vagy elveszett.

## **7 A Szolgáltatás szüneteltetése**

### **7.1 Szünetelés *vis maior* miatt**

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt esetekben és módon. Az ilyen szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles.

### **7.2 Szünetelés az Előfizető kérésére**

Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időponttól a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama nem lehet több 6 hónapnál. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett díj (rendelkezésre állás) fizetésére köteles. A díj mértékét a XII. sz. melléklet tartalmazza.

### **7.3 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból**

A Szolgáltató a Szolgáltatást a hálózat felújítása, cseréje, vagy átalakítása miatt szüneteltetheti, amennyiben más gazdaságos, szüneteltetést nem igénylő műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább 15 nappal korábban értesíteni a szüneteltetésről, és egyúttal tájékoztatást adni a szünetelés várható időtartamáról, ami naptári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg.

A hálózat rendszeres karbantartása alatt a Szolgáltatás szünetel. Minden, a Szolgáltatás szünetelését okozó egyéb üzemfenntartási munkálatról az Előfizető a Szolgáltató honlapján tájékozódhat.

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára eső díj megfizetésére nem köteles, ide nem értve a rendszeres karbantartás időtartamát. Ha a szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az arra a hónapra eső előfizetési díjat.

## **7.4 Az előfizetői jogviszony szünetelése**

Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az előfizetői jogviszony szünetel.

A Szolgáltató szüneteltetheti az előfizetői jogviszonyt, ha

- a) az Előfizető áthelyezést kért, az áthelyezés tartamára
- b) az Előfizető szünetelést kért,
- c) az előfizetői hozzáférési ponton legalább 1 hónapja nincsen távbeszélő-forgalom, és az utolsó esedékes számla nem került kiegyenlítésre,
- d) az Előfizető nyilatkozatban hozzájárult a szüneteléshez,
- e) az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

# **8 A Szolgáltatás korlátozása**

## **8.1 A korlátozás fogalma, esetei**

**8.1.1** A Szolgáltató korlátozhatja az Előfizető által lebonyolítható hívások körét, amennyiben annak feltételei a jelen ÁSZF szerint fennállnak. A korlátozás életbelépését követően a Szolgáltató az Előfizető számára csak a segélykérő számok (104; 105; 107; 112), valamint a Szolgáltató központi ügyfélszolgálati számának a hívását engedélyezi. A korlátozás nem érinti a hívások fogadását, a bejövő hívások fogadása a korlátozás időtartama alatt is minden megkötés nélkül lehetséges.

**8.1.2** Az Előfizető által kezdeményezett hívások korlátozhatóak, ha az Előfizető a részére az előfizetői szerződésben meghatározott forgalmi díjkeret összegét meghaladó értékben kezdeményezett hívást (8.2.).

**8.1.3** Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során köteles betartani az Előfizetői Szerződés szabályait. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy az Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére és az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást 24 órán belül legföljebb 8 napos időtartamra korlátozhatja. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása mellett az Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a Szolgáltatásból.

**8.1.4** Korlátozható a Szolgáltatás továbbá akkor, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személynek továbbértékesíti, használatra átengedi, hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

**8.1.5** A korlátozást a Szolgáltató haladéktalanul megszünteti, ha a korlátozás elrendelésének az okát az Előfizető megszüntette, és erről a Szolgáltató tudomást szerzett. A korlátozásért és annak megszüntetéséért a Szolgáltató a díjszabásban megjelölt díj megfizetését követelheti.

## **8.2 Forgalmi díjkeret és díjkeret-figyelés**

### **8.2.1 A forgalmi díjkeret meghatározása**

Az előfizetői szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében forgalmi díjkeretet állapít meg a jelen 8.2. pontban meghatározottak szerint.

Az előfizetői szerződés megkötését követő első 6 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 6 hónap elteltét követően pedig a 8.2.4. pont szerinti módosítás után megállapított összegben veheti igénybe a Szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató a tárgyhavi számla ellenértékének megfizetését megelőzően díjfizetést követelne. Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.

**8.2.2** A forgalmi díjkeret kizárólag a díjszabásban meghatározott forgalmi díjakra előirányzott, Előfizetőnként egyedileg, pénzben meghatározott keretösszeg, amelynek erejéig Szolgáltató a forgalmi díjak megfizetéséhez kötött hívások kezdeményezését engedélyezi. A díjkeret a forgalmi díjakra vonatkozik, azt a nem forgalmi díjak nem érintik.

### **8.2.3 A forgalmi díjkeret figyelése**

A Szolgáltató forgalmi díjkeretet valós időben figyeli az alábbiak szerint:

- a) az előfizetői szerződésben meghatározott díjkeret alapján a hívásfelépítést vezérlő szoftverben beállítja az adott Előfizetőre vonatkozó díjkeret összeget;
- b) az Előfizető által lebonyolított sikeres hívások forgalmi díját folyamatosan összegzi és tárolja;
- c) a hívás indítása előtt ellenőrzi, hogy az Előfizető összegzett forgalmi díjai elérték-e a meghatározott díjkeret összegét, és amennyiben elérték vagy meghaladták, megállapítja, hogy az Előfizető már nem jogosult a hívás indítására;
- d) amennyiben az Előfizető a hívás kezdeményezésére már nem jogosult, a Szolgáltató a hívás felépítését nem engedélyezi, és erről az Előfizetőt hangbemondással értesíti;
- e) amennyiben az Előfizető forgalmi díjainak halmozott értéke a hívás közben éri el a díjkeret értékét, akkor a beszélgetést a Szolgáltató nem bontja, de a beszélgetés befejezését követően újabb – nem ingyenes – hívást már nem engedélyez felépíteni, a Szolgáltatást korlátozza.



#### **8.2.4 A forgalmi díjkeret módosítása**

Az előfizetői szerződésben meghatározott forgalmi díjkeret összegét a 8.2.1. pontban írt feltételek keretei között a Felek bármely fél kezdeményezésére közös megegyezéssel módosíthatják. Az Előfizető díjkeret emelésére irányuló kezdeményezését Szolgáltató megtagadja, ha az Előfizető a díjakat késedelmesen fizeti, avagy bármelyik díjszámolási időszakban hátraléka keletkezik, vagy az Előfizető számlájában meghatározott forgalmi díjak havi átlagos összege a díjkeret emelését nem teszi indokolttá. Szolgáltató az itt meghatározott eseteken kívül is élhet azon jogával, hogy az Előfizető által kezdeményezett díjkeret módosítási igény teljesítését indokolt esetben megtagadja.

#### **8.2.5 A forgalmi díjkeret felhasználása és feltöltése**

A forgalmi díjkeret túllépése következtében életbe léptetett korlátozást Szolgáltató haladéktalanul megszünteti, amennyiben az Előfizető a részére megállapított forgalmi díjkeretnek megfelelő összeget a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzben vagy a forgalmi díjkeret feltöltésére rendszeresített szolgáltatói bankszámla javára banki átutalás útján teljes egészében befizeti. A befizetés összegét a Szolgáltató bizonylatolja, és a havi rendszeres díjszámla fizetendő egyenlegéből a számlázáskor levonja. A forgalmi díjkeret feltöltésére rendszeresített bankszámla számot a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán közzéteszi, arról ügyfélszolgálatán szóbeli (telefonos és személyes) tájékoztatást ad.

A havi rendszeres, a forgalmi díjakat is tartalmazó számla megküldésével a díjkeret teljes egészében az Előfizető rendelkezésére áll.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a beállított forgalmi díjkeretéről telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy on-line tájékoztatást kapjon.

## **9 Minőségi célértékek**

### **9.1 A Minőségi célértékek meghatározása, értelmezése**

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel a jogszabályoknak, az irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az ezen alapuló, a Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

A minőségi mutatók cél- és minimál értékét, a mutatók meghatározását és mérési módszerét a IV. sz. melléklet tartalmazza. A szolgáltató a minőségi célértékek ellenőrzését évente elvégzi, és annak eredményét honlapján és az ügyfélszolgálaton közzéteszi.

A rendelkezésre állásnál nem kell figyelembe venni, ha a hiba

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt;
- ha az Előfizető a hibát nem jelentette be;
- vis major miatt történt;
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt történt (különösen baleset, tüzeset, súlyos energia ellátás zavar, rongálás, lopás);
- előre bejelentett karbantartás alatti szünetelés miatt állt fenn.

## **10 Hiba, hibaelhárítás, hibabejelentés**

**10.1** A Szolgáltató valós hibának tekinti a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlást. Nem tekinti valós hibának, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás-minőségtől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

**10.2** Hibás a Szolgáltató teljesítése különösen, ha

- a) az éves rendelkezésre állásra meghatározott célértéket a Szolgáltatás nem éri el,
- b) ha a Szolgáltató a hívás felépítését lényeges késedelemmel végzi el;
- c) ha a sikertelen hívások mennyisége a célértékekben meghatározott arányt túllépi

**10.3** Jelminőség, bithiba értékeket a Szolgáltató a hibás teljesítés körében a Szolgáltatás jellegére és technológiájára tekintettel nem értékeli.

**10.4** Késedelmes a Szolgáltató teljesítése, ha az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés szerinti határidőben (4.4.2.) nem létesíti, vagy a bejelentett hibát határidőre nem hárítja el.

**10.5** A kábelmodem (előfizetői hozzáférési pont) és az előfizetői végberendezés közötti hálózatszakasz hibája, valamint az előfizetői végberendezés helytelen beállításából vagy működéséből származó szolgáltatáskiesés nem minősül hibának. Nem minősül hibának az sem, ha az Előfizető a Szolgáltató által a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek nem megfelelő végberendezést üzemeltet, és ebből eredően a Szolgáltatás nem vagy nem megfelelően vehető igénybe. Az ugyanazon hozzáférési ponthoz csatlakoztatott további telefonkészülékek esetén a forgalom jelbiztonságáért a Szolgáltató nem szavatol.

**10.6** A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időtartamon belül (IV. sz. melléklet) kijavítani.

**10.7** Az Előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyeken, címeken, telefonszámokon jelentheti be. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az I. sz. mellékletben meghatározottak szerint elérhető.

**10.8** 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 legalább egy évig megőrizni.

**10.9** A hibabejelentéssel kapcsolatos visszaigazolás telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az Előfizető által megadott telefonszámon visszaigazolja az Előfizetőnek a hibabejelentés fogadását.

**10.10** A Szolgáltató nyilvántartásba veszi a felvett és visszaigazolt hibabejelentést. A nyilvántartás legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;

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

**10.11** A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles értesíteni az Előfizetőt az alábbiak valamelyikéről:

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

**10.12** Amennyiben a hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató a hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, vagy a Szolgáltató a szerelési lap igazoló szelvényét az Előfizetőhöz eljuttatta, az értesítés megtörténtnek tekintendő.

**10.13** 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 és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, erre az időre az Előfizető a díjfizetési kötelezettségtől nem mentesül.

**10.14** Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni a Szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

**10.15** Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba az Előfizető érdekkörében merült föl, úgy az Előfizető köteles az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos díjat a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyt állni.

**10.16** Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, a Szolgáltató erről az érintett/szerződött szolgáltatót értesíti.

## **11 Felelősség, reklamációk, viták**

### **11.1 A Szolgáltató felelőssége**

A Szolgáltató felelőssége a Szolgáltatás határidőben és a célértékekben meghatározott minőségi követelményeknek megfelelő szolgáltatásért áll fenn. A Szolgáltató szolgáltatásának teljesítési helye az előfizetői hozzáférési pont, a Szolgáltató felelőssége ezen pontig áll fenn.

Szolgáltató az 500 Ft összeget el nem érő kárigényeket nem téríti.

Az előfizetői szerződésekből folyó igények egy év alatt évülnek el.

### **11.2 Vis maior**

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a Szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, munkabeszüntetés, illetve a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### **11.3 Késedelem és hibás teljesítés kötbérei, díjcsökkentés**

Ha a hiba a szolgáltatónak felróható okból áll fenn és a kijavítást a szolgáltató átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni (ÁSZF 10.11. c. pont), úgy az előfizetőnek a Szolgáltató díjcsökkentést biztosít, amelynek mértéke naponta a forgalmi díjak nélkül számított havi előfizetési díj egy napra jutó összegének 20%-a.

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, az Előfizetőt kötbér illeti meg.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső okokból történő meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

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 vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, 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 a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti.

Késedelmi kötbért kell fizetni:

- a) a Szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával, illetve, ha a kötbér mértéke a havi előfizetési díjat meghaladja, az azt következő számlaidőszakokban az előfizető számláján külön erre irányuló előfizetői igénybejelentés nélkül a beszámítás szabályai szerint jóváírja, vagy ha azt az előfizető kifejezetten írásban kéri, úgy a kötbért az előfizető részére megfizeti. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyoniában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

A Szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a Szolgáltató az igénybejelentés keltétől számított 30 napon belül nem biztosítja a Szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles. A kötbér fizetés első napja az igénybejelentés keltétől számított 30. napot követő első nap.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy napra vetített összegének nyolcszorosa.

A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben meghatározott célértékekhez képest hibásan teljesíti a Szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű jelkimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

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

## **11.4 Ügyfélszolgálatok működtetése**

A Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását és elérhetőségét a jelen ÁSZF I/B. sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja.

Az ügyfélszolgálatok I/B sz. mellékletben meghatározott elérhetőségi idején kívül a Szolgáltató a hibabejelentésre ügyeletet tart fenn. A hibabejelentés a területileg illetékes ügyfélszolgálati iroda címére elküldött elektronikus levéllel is lehetséges. Az ügyfélszolgálatok elérhetőségi idején kívül bejelentett panaszok kivizsgálási határideje az ilyen bejelentés megtételét követő munkanapon kezdődik.

## **11.5 Reklamációk, viták**

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a Szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-ben tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a Szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el, ez esetben a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálaton kihelyezett hirdetményben tájékoztatni a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárásról, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és Hírközlési Hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál,
- b) a Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt értesíti.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét a számla fizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A határidőn belül történt bejelentés esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést rendkívüli felmondással felmondani.

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

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek 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.

Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

Bejelentésének elutasítása esetén az Előfizető jogosult a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség és/vagy a Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével a saját adatainak vonatkozásában a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

## **12 A számhordozás eljárás**

### **12.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

**12.1.1 Átadó szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át;

**12.1.2 Átvevő szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;

**12.1.3 Hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.

**12.1.4 Központi referencia adatbázis (KRA):** az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát;

**12.1.5 Számhordozási igény bejelentésének időpontja:** az az időpont, amikor az előfizető az átvevő szolgáltatónál – előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

**12.1.6 Számátadási időablak:** az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik;

**12.1.7 Hívásirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja.

## **12.2 A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek**

A Szolgáltató, mint átadó szolgáltató, lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy ha az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: hordozott szám).

A Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató biztosítja az igénylő számára a számhordozást, ha az igénylő másik (átadó) szolgáltatóval fennálló előfizetői jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltatóval, mint átvevő szolgáltatóval korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató, mint átvevő, csak arra vállal kötelezettséget, hogy amennyiben az igénylővel a jelen ÁSZF szerint szerződést köt, úgy az Előfizető megtarthatja korábbi telefonszámát (számhordozás).

Egyik esetben sem köteles a Szolgáltató a számhordozást az igénylő vagy az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefon szolgáltatóval a számhordozás tekintetben nem jön létre szerződés.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség a Szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót, ha az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása áll fenn. Ez esetben a jelen fejezet 4. pontja szerint a számhordozás teljesítését a Szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor a Szolgáltatónál fennálló díjtartozását átvállalja. Ez esetben a Szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Ha a hívott szám hordozott szám, arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a díja, a Szolgáltató a hívó Előfizető számára, a hívás előtt közvetlenül, a saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentesen hívható 1214-es telefonszámon tájékoztatói lehetőséget biztosít.

A Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató Szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. Ugyanazon szolgáltató ugyanazon hálózatához tartozó hordozott és nem hordozott számaira irányuló hívások díja megegyezik.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek három hónapig a Szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz.

## **12.3 A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata**

Az igénylőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató részére kell



bejelentenie. A számhordozási igénybejelentés az igénylő részére történő, Szolgáltató által végrehajtott telefonos visszaigazoláskor lép hatályba, így a számhordozási eljárás lebonyolítására nyitva álló határidők ettől az időponttól kezdődnek.

Az igénylő az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Az igénylő az igénybejelentéskor írásban nyilatkozik arról, hogy az átadó szolgáltatóval szemben van-e lejárt számlatartozása, illetve van-e a közte és az átadó szolgáltató közötti szerződésből eredő, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos, vagy egyéb lejárt tartozása.

A Szolgáltató köteles az igénylő számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az igénylő képviselőjében eljárni.

A Szolgáltató a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény hatálybalépését követő 2 munkanapon belül értesíti az átadó szolgáltatót. Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató jogosult az igénylő azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám) és a számhordozás időpontját az átadó szolgáltatónak átadni.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és indoklásáról a tájékoztatást követő 2 munkanapon belül értesíti a Szolgáltatót. Amennyiben az átadó szolgáltató e kötelezettségének nem tesz eleget határidőre, úgy a Szolgáltató az igényt elfogadottnak tekinti.

A számhordozási igény elutasításáról a Szolgáltató a számhordozási igény bejelentésétől számított 4 munkanapon belül értesíti az igénylőt. A számhordozási igény hatálybalépésekor a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakokról, amelyek közül az igénylő választhat. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál. A lehetséges számhordozási időablakokat az alábbi táblázat tartalmazza:

Dátum / nap	Kezdet (óra)	Vége (óra)
Hétköznap	18.00	22.00
Szombat (Alap időablak)	08.00	12.00
Vasárnap és munkaszüneti napon	nincs	nincs

A jogszabály szerinti bejelentési határidők figyelembevételével a fenti időpontok szerinti időablakok felajánlása legkorábban az átadó szolgáltató elfogadó válaszára a Szolgáltató általi kézhezvételt követő 4. munkanapra lehetséges. Számhordozás esetén az előfizetői szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása. A megvalósulás pontos időpontjáról a Szolgáltató a számhordozást követő számlalevél megküldését megelőzően, de legkésőbb a számlalevéllel együtt írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

A számhordozási igény az átadó szolgáltató elfogadó válaszára a Szolgáltató általi kézhezvételt követő 6 munkanapon belül kerül teljesítésre, kivéve, ha az igénylő ennél későbbi időpontot jelöl meg, amely legfeljebb 60 nap lehet.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

## 13 Díjazás

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért díj fizetésére köteles. A Szolgáltatásért és az egyes különszolgáltatásokért fizetendő egyes díjakat és díjtételeket a díjszabás (XII. sz. melléklet) tartalmazza.

### 13.1 Díjszerkezet

A Szolgáltató egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat számláz.

### 13.2 Egyszeri díjak

**13.2.1** Belépési díj: a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pont kiépítésének és üzembe helyezésének díja.

**13.2.2** Szerződés-módosítási és adminisztrációs díjak:

- a) hívószám változtatás díja
- b) hozzáférési pont áthelyezésének díja
- c) kiszállási díj
- d) az Előfizető személyében történő változás esetén fizetendő díj
- e) híváskorlátozási díj
- f) egyes kiegészítő szolgáltatások üzembe helyezésének díja
- g) felszólító levél díja
- h) számhordozás díja
- i) adatok közzétételéért és változásáért fizetendő díj

**13.2.2.1** A hívószám megváltoztatása az Előfizető igénybejelentése alapján, a díjszabásban megjelölt eseti díj ellenében lehetséges, feltéve, ha a Szolgáltató rendelkezésére álló telefonszámmező erre lehetőséget ad.

**13.2.2.2** A hozzáférési pont áthelyezését az Előfizető a jelen ÁSZF 5.1. pontja szerint igényelheti, és azt Szolgáltató a díjszabás szerinti díj megfizetése ellenében teljesíti.

**13.2.2.3** Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére, az Előfizetővel egyeztetett időpontban kiszáll a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett előfizetői hozzáférési ponthoz, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az egyeztetett időpontban az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a kiszállást szükségessé tevő hiba az Előfizető érdekkörében merült fel. Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére üzemeli be.

**13.2.2.4** Ha az Előfizető adatai megváltoznak, és az Előfizető adatainak a telefonkönyvben vagy tudakozóban való közzétételét kérte, vagy ahhoz hozzájárult, az adatváltozás átvezetéséért a díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

**13.2.2.5** Ha az Előfizető személyében a hozzáférési pont feletti használati jog, vagy más, a polgári jog szabályai szerinti jogutódlás jogcímén változás történik, az Előfizető személyének módosulása esetén a díjszabás szerinti díjat kell fizetni. A díjat az átvevő Előfizető fizeti.

**13.2.2.6** Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, a korlátozás bevezetéséért és megszüntetéséért az Előfizető a díjszabás szerinti díjat köteles megfizetni.

**13.2.2.7** A Szolgáltató egyes kiegészítő szolgáltatásai igénybevételét egyszeri díj megfizetéséhez is kötheti (pl. nevezetes szám igénylése). Azt, hogy mely kiegészítő szolgáltatás üzembehelyezésére milyen eseti díjat kell fizetni, a díjszabás tartalmazza.

**13.2.2.8.** A Szolgáltató minden fizetési felszólítás kapcsán adminisztrációs díjat számít fel az Előfizetőnek, amelyet előfizetői egyenlegénél a tartozások között jegyez fel és érvényesít. A díjszámlázás helyességének ellenőrzésére a Szolgáltató az Előfizető kérésére díjmentes számlamásolatot készít.

**13.2.2.9.** Ha az Előfizető adatainak telefonkönyvbéli és/vagy tudakozóbéli közzétételéhez hozzájárult és ott a nevén és lakcímén (székhelyén) kívüli adatokat rendelt közzétenni, úgy ezen adatok közzétételéért, valamint a közzétett adatokban bekövetkezett változásokért a díjszabásban meghatározott egyszeri díjat kell fizetni.

**13.2.2.10.** Ha az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, az Előfizető elveszíti a feltételes kedvezmény összegét valamint a Díjszabás szerinti kötbér fizetésére válik kötelezetté.

### **13.3     *Rendszeres díjak***

Rendszeres díj a havi előfizetési díj, a szünetelési díj és egyes kiegészítő szolgáltatások havi előfizetési díja.

### **13.4     *Forgalmi díjak***

A sikeresen felépített telefonhívások után Szolgáltató forgalmi díjat számít fel. Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pontok között ténylegesen létrejött a beszéd- vagy adatkapcsolat (így az is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a kapcsolódik vonalra).

A forgalmi díj a hívás másodpercben mért időtartamának és az igénybevett hívásslolgáltatás díjszabás szerinti, a díjazási időszak és a hívott szám vagy irány (díjzóna) által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó hányadának a szorzata. Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díj az egyes díjazási időszakra számított forgalmi díjak összege. A Szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét maximum 1 másodperccel haladhatja meg.

A forgalmi díjak között kerül elszámolásra és számlázásra minden olyan további, a díjszabásban megjelenített, a hívásfelépítés, átirányítás, hívástovábbítás, átkapcsolás vagy a beszélgetés során igénybe vett szolgáltatás díja, amelyet az Előfizető a hívás során kezdeményez, vagy szóbeli, illetőleg ráutaló magatartással a hívás során igénybe vesz.

Nem kell hívásdíjat fizetni a segélyhívásokért.

A nemzetközi, az emelt díjas és egyes további speciális hívószámok esetében a beszélgetés díja a híváskezdeményezés időpontjától (napszak, hétvége) független.

## **13.5 Számlázás**

### **13.5.1 A számla tartalma**

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet az Előfizető köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kiegyenlíteni. A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít.

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában az Előfizető által fizetendő díjakat a következő bontásban tünteti fel:

- a) rendszeres díjak
- b) egyszeri díjak megnevezése (jogcíme) és összege
- c) forgalmi díjak a helyi, belföldi, nemzetközi és mobil hívások hívásirányonkénti bontásával

A számla kötelezően tartalmazza még az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. Tv. 169. § szerinti adatokat.

A Szolgáltató szavatolja, hogy számlázási rendszere megfelel a 229/2008 (IX.12.) Korm. r. 8. §-9.§-ában foglalt követelményeknek.

A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem tüntethetők fel a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tételes számlamellékletet (részletes számla) ad az Előfizető részére, amely tartalmazza a következőket:

- a) a hívott száma;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívásegység díja;
- e) a hívás díja.

A tételes számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Hacsak az igénylés során az Előfizető nem nyilatkozik a hívószámok közlésének a módjáról, a tételes számlamellékletben feltüntetett hívott telefonszámok utolsó négy számjegyét a személyes adatok védelme érdekében a Szolgáltató nem tünteti fel („kitakarja”).

### **13.5.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak**

Az előfizetési díj fizetési gyakorisága a jelen ÁSZF-ben meghatározott, attól eltérést a Szolgáltató nem enged. A díjfizetés és a számlázási időszak gyakorisága egy naptári hónap.

A Szolgáltató a rendszeres díjakat havonta a tárgyhónapban, a forgalmi díjakat a tárgyhót követő hónapban, az eseti díjakat a tárgyhót követő havi számlában számlázza.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

Amennyiben az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A Szolgáltatónak fenti határidőn túl nem áll módjában az Előfizető számára ismételt díjmentesen megküldeni a számlát.

### **13.5.3 Díjfizetési módok**

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módja – ha az Előfizető másként nem rendelkezik – készpénz átutalási megbízás.

A díjfizetés módja lehet:

- a) készpénz átutalási utalvány,
- b) csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás,
- c) egyedi átutalás alapján pénzügyi átutalás,
- d) a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az Előfizető részére.

### **13.5.4 Kedvezmény az egyes díjakban**

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A Szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt, az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva.

### **13.5.5 Számlareklamáció és kivizsgálása**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, vagy a Szolgáltatást korlátozni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett, számlázási rendszere zárt, a díj számlázása és a díjmegállapítás helyes volt. Az Előfizető a jelen bekezdésben meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala vizsgálatát kérni.

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

Ha a Szolgáltató a reklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyéb esetekben a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása

vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét. A késedelmi kamat mértéke mindenkor a hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamat.

## 14 AZ ÁSZF hatályossága, elérhetősége

Az ÁSZF az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2010. szeptember 1-től határozatlan ideig hatályos.

Utolsó módosítás dátuma:

Utolsó módosítás hatályba lépése: 2010.09.01.

Jelen általános szerződési feltételek elérhetőek a Novi-Com Kft. ügyfélszolgálati irodáján kifüggesztett írásos változatban, valamint a [www.novicom.hu](http://www.novicom.hu) internetes oldalon.

## 15 Alkalmazott jogszabályok

1959. évi IV. tv.	Polgári Törvénykönyv
2003. évi C. tv. 1992. évi LXIII. Törvény	az elektronikus hírközlésről a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
184/2005. (IX. 13.) Korm. rendelet	az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről
229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet	az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről
46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet	a számhordozhatóság szabályairól
16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet	az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról
226/2003 (XII.13.) Korm.r.	az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatszolgáltatásáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól
180/2004 (V.26.) Korm. R.	az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről

## 16 Jogvitás eljárásokban illetékes hatóságok, bíróságok

Fogyasztóvédelmi hatóságok

**NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége**

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.

6701 Szeged, Pf. 12.

Telefonszám: +36 62 541 737

Telefax: +36 62 541 739

**NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7.

1364 Budapest, Pf. 144.

Telefonszám: +36 1 328 0185

Telefax: +36 1 411 0116

**NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége**

7400 Kaposvár, Fő u. 57.

7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefonszám: +36 82 510 868

Telefax: +36 82 510 661

**Nemzeti Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (06 1) 457 7100

Fax: (06 1) 356 5520

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

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

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf. 997.

Telefon: (06 1) 468 0500

Fax: (06 1) 468 0509 (központ)

**Gazdasági Versenyhivatal**

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

Az előfizetői jogviszonyból származó peres jogvitákra az Előfizető lakóhelye szerinti rendes bíróság illetékes.