**OPENNETWORKS KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

# Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatások, valamint internetszolgáltatás igénybevételére

Hatályos: 2018. május 27-től

**Tartalom**


**1 Általános adatok, elérhetőség ... 7**

**1.1 A Szolgáltató neve és címe ... 7**

**1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) ... 7**

**1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) ... 7**

**1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe ... 7**

**1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége ... 7**

**1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) ... 8**

**1.7 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya, hatálya ... 8**

1.7.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja ... 8

1.7.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgya ... 8

1.7.3 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya ... 8

1.7.4 Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya ... 8

1.7.5 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya ... 9

**2 Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei ... 9**

**2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai ... 13**

2.1.1 Az Előfizetői Szerződés dokumentumai, üzleti Előfizetők esetében alkalmazható eltérések ... 14

2.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás ... 15

2.1.3 Az Előfizetői Szerződés megkötésének visszautasítása illetve elállás ... 20

**2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok ... 22**

2.2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok ... 22

2.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok ... 23

**2.3 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai ... 25**

2.3.1 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai ... 25

2.3.2 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai ... 26

2.3.3 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai ... 28

2.3.4 Az NDSL szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai ... 29

**2.4 A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő ... 29**

*2.4.1* Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó általános feltételek ... 29

2.4.2 Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó speciális feltételek NDSL Szolgáltatás esetén ... 30

**2.5 Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei ..... 31**

**3 Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma ..... 31**

**3.1 A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői Szolgáltatás tartalma ..... 31**

3.1.1 Telefonáló Szolgáltatás ..... 32

3.1.2 Faxoló Szolgáltatás ..... 34

3.1.3 VIPeX Szolgáltatás ..... 35

3.1.4 iCenter In Szolgáltatás ..... 35

3.1.5 Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, egyedi fejlesztések, díjcsomagok ..... 36

3.1.6 Készülékbérlet ..... 37

3.1.7 NDSL Szolgáltatás ..... 38

**3.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe ..... 41**

**3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás ..... 42**

**3.4 Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e ..... 42**

**3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye ..... 42**

**4 Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága ..... 43**

**4.1 Az Előfizetői Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei ..... 43**

4.1.1 A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimumértékei ..... 44

4.1.2 A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelősége ..... 49

**4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése ..... 49**

**4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és Szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ..... 49**

**4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei ..... 50**

**5 A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése ..... 51**

**5.1 Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei 51**

5.1.1 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ..... 51

5.1.2 A Szolgáltató általi szüneteltetés ..... 52

**5.2 Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás**

**minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai ..... 53**
5.2.1 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása ..... 53
**5.3 Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése ..... 57**

**6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták ..... 57**
**6.1 Hibajelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás ..... 57**
**6.2 Az Előfizető jogai az Előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén ..... 59**
**6.3 Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) ..... 60**
6.3.1 Panaszbejelentés ..... 61
6.3.2 Tájékoztatás, információ kérés ..... 62
6.3.3 Díjreklamáció ..... 62
**6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 63**
**6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele ..... 64**
**6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése ..... 64**

**7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér ..... 65**
**7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az Eszr. 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj ..... 65**
7.1.1 Díjfizetés ..... 65
7.1.2 Díjszámítás ..... 65
7.1.3 Fizetendő díjak ..... 66
7.1.4 Számlázás ..... 68
7.1.5 Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése ..... 71
7.1.6 Díj túlfizetés ..... 71
7.1.7 Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén) ..... 71
**7.2 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések ..... 72**
7.2.1 Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén ..... 72
7.2.2 Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén ..... 72
**7.3 A kártérítési eljárás szabályai ..... 73**
**7.4 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 73**

7.4.1 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége ..... 74
7.4.2 Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége ..... 74

**8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások szabályai ..... 74**
**8.1 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ..... 74**
*8.1.1* A számhordozás kezdeményezése ..... 74
8.1.2 Az Előfizető azonosítása ..... 75
8.1.3 A számhordozás folyamata ..... 76
**8.2 Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik ..... 79**
**8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban ..... 80**

**9 A szerződés időtartama ..... 80**
**9.1 A szerződés időtartama ..... 80**
**9.2 A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok ..... 80**

**10 Adatkezelés, adatbiztonság ..... 83**
**10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama ..... 83**
**10.2 Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről ..... 84**
10.2.1 Adatbiztonság ..... 84
10.2.2 Adatvédelem ..... 84
10.2.3 Adatszolgáltatás, adattovábbítás ..... 87

**11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) ..... 87**
**11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata ..... 88**
**11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozat ..... 88**
**11.3 Előfizetői névjegyzék, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése ..... 88**
**11.4 Tételes és hívásrészletező számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat ..... 89**
**11.5 Hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó nyilatkozat ..... 89**

**12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei ..... 89**
**12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok ..... 89**
12.1.1 Egyoldalú szerződésmódosítás ..... 89

12.1.2 Az Előfizetői hívószám megváltoztatása ..... 92
**12.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje ..... 93**
**12.2 Változás az Előfizető adataiban, jellegében és személyében ..... 93**
12.2.1 Változás az Előfizető adataiban ..... 93
12.2.2 Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása ..... 93
12.2.3 Átírás ..... 94
12.2.4 Áthelyezés ..... 95
12.2.5 Díjcsomag-váltás ..... 96
**12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ..... 96**
12.3.1 Rendes felmondás ..... 97
12.3.2 Rendkívüli felmondás ..... 97
**12.3 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ..... 99**
12.3.1 Rendes felmondás ..... 99
12.3.2 Rendkívüli felmondás ..... 99
**12.4 Egyéb Előfizetői Szerződés módosítási és megszűnési esetek és feltételeik ..... 100**

**13 Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei . 100**
**13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség ..... 100**
**13.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata ..... 100**
**13.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek ..... 101**
**13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás ..... 101**

**14 A kiskorúak védelmét lehető tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás ..... 101**

**15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok. ..... 102**

**16 Vegyes rendelkezések ..... 102**

# 1 Általános adatok, elérhetőség

## 1.1 A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató címe: 1117 Budapest Fehérvári út 50-52. II. emelet

## 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9:00-18:00 óra között
Az Ügyfélszolgálat címe: 1117 Budapest Fehérvári út 50-52. II. emelet
A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9:00-18:00 óra között
A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 999 6000
E-mail: info@opennet.hu. A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél-bejelentéseket.
A Szolgáltató a központi ügyfélszolgálaton kívül nem üzemeltet ügyfélszolgálatot.

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

A hibabejelentő elérhetősége: munkanapokon 9:00-18:00 óra között: +36 1 999 6000
E-mail: support@opennet.hu. A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket.

## 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: http://www.opennet.hu

## 1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei nyomtatott formában a Központi Ügyfélszolgálaton érhetők el.

Az Általános Szerződési Feltételek elektronikus elérhetősége: http://www.opennet.hu/aszf/
A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes holnapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

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

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei gyakorolják.

A felügyeleti szervek elérhetőségét a 2. számú melléklet tartalmazza.

## 1.7 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya, hatálya

### 1.7.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő szabályok alapján készült.
Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy az Előfizetők számára hozzáférhető módon és közérthetően rögzítse az általuk igénybe vett szolgáltatás általános szerződési feltételeit.

### 1.7.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgya

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozza a Szolgáltató és az Előfizető jogait és kötelezettségeit, a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételeket, valamint a Szolgáltatással illetve a Felekkel kapcsolatos egyéb lényeges körülményeket. Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltatóra a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások rendelkezései minden további kikötés nélkül is irányadók.

### 1.7.3 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyarország területén nyújtja. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást Magyarország területén hol kívánja igénybe venni.

### 1.7.4 Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, és a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vételére előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi Előfizetőre, valamint a Szolgáltatást az Előfizető felelősségvállalása alapján használókra.

### 1.7.5 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkori módosítása a közzétételkor megjelölt időponttól kezdődően hatályos, és hatályban marad mindaddig, amíg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására jogosult.

Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt létrejött Előfizetői Szerződésekre is. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az Általános Szerződési Feltételek és annak módosulásai a közzétételkor megjelölt időpontban kiegészítik vagy felváltják a korábban létrejött Előfizetési Szerződéseket.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket – módosítás esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra hozza, és Ügyfélszolgálatán illetve internetes honlapján ingyenesen elérhetővé teszi, valamint az Előfizetőket az Eht. 132. § (4) bekezdése szerint értesíti. Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, a Szolgáltató nem köteles a módosítást, a hatálybalépést 30 nappal megelőzően nyilvánosságra hozni.

## 2 Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

**Fogalmak:**

**<u>Előfizető</u>**

Az a természetes, illetve bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi. Az Előfizető egyetemlegesen felel a Számlafizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető meghatározás alatt - az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel - az Előfizetőt is érteni kell.

Természetes személy Előfizető meghatalmazottjaként olyan természetes személy járhat el, aki meghatalmazását közokirattal, vagy teljes bizonyító erejű magánokirattal igazolja.

**<u>Egyéni Előfizető</u>**

Az az Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei szerint. Jelen ÁSZF hatályba lépésekor ezen nyilatkozattételi lehetőséggel a

szolgáltatást igénylő kis- és középvállalkozás az Előfizetői Szerződés mellékletét képező Adatlap kitöltésével élhet.

**Üzleti Előfizető**

Az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Amennyiben a kis- és középvállalkozó Igénylő az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásáról nyilatkozik, úgy az ennek feltételéül támasztott mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, illetve – a Szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén – bizonyítani. Jelen ÁSZF hatályba lépésének időpontjában kis- és középvállalkozásnak minősül minden olyan üzleti Előfizető, melynek éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege nem éri el a 10 millió eurónak megfelelő forintösszeget és foglalkoztatotti létszáma 50 fő alatti.

**Igénylő**

Az a természetes személy, egyéni vállalkozó, illetve bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatot tesz, addig az időpontig, amíg az Előfizetői Szerződés létrejön.

**Számlafizető**

Az a természetes személy, egyéni vállalkozó, illetve bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt - az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel - a Számlafizetőt is érteni kell.

**Egyetemleges felelősség**

Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Számlafizető) az ellenszolgáltatás egészével tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz az Előfizető vagy a Számlafizető szerződés szerint teljesít, vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

**Előfizetői Szerződés**

A Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában távközlési szolgáltatást jelen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybe vett Szolgáltatásért a Díjszabásban meghatározott díjat határidőben megfizetni. A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeket betartani.

Az Előfizetői Szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből, Általános Szerződési Feltételekből, és ezek mindenkori mellékleteiből áll.

**Díjszabás**

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjakat, érvényesítésének részletes szabályait külön Díjszabásban rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves és elválaszthatatlan részét képezi.

**Előfizetői Díj**

A Díjszabásban meghatározott, az Előfizető által fizetendő díjak összessége.

**Egyszeri Díj**

Távközlési szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltatás üzembe helyezéséért az Előfizető által egyszeri alkalommal fizetendő díj (pl. üzembe helyezési vagy telepítési díj). Az Egyszeri Díj a Szerződés megszűnése esetén nem kerül visszafizetésre az Előfizetőnek. Egyszeri díjnak minősül minden olyan díj is, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés, valamint az Előfizető kezelésével, kapcsolatban felszámít (pl. áthelyezési díj).

**Havi Előfizetői Díj**

Távközlési szolgáltatás igénybevétele esetén az aktív alapszolgáltatásért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért és az Előfizető által megrendelt havidíjas kiegészítő Szolgáltatásokért az Előfizető által fizetendő díj.

**Forgalmi Díj**

Az azonos vagy különböző hálózatok Előfizetői közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszüntetéséig nyújtott beszéd- vagy adatátviteli szolgáltatásért, valamint a kiegészítő Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető által fizetendő díj.

**Tájékoztatás / Értesítés**

A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz, ha a tájékoztatást ügyfélszolgálati helyiségében illetve internetes honlapján hozzáférhetővé teszi, valamint ha az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető telefonos Ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

**Előfizetői Hozzáférési Pont**

Az a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy felhasználó a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakozásán keresztül hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott Szolgáltatást igénybe veheti.
Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatások esetén - tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a távközlési szolgáltatást internet hálózaton nyújtja - az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szervere és az Előfizető internet kapcsolatának találkozási pontja.
Internetszolgáltatás esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatok és az Előfizető Internet Szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezésének fizikai vagy logikai csatlakozási pontja.

**Utólag Fizetett Szolgáltatás**

A Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjat az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét követően utólag, havi fizetési gyakoriságú elszámolás keretében egyenlíti ki.

**Számlaforduló napja**

A számlaforduló napja az a nap (azaz minden hónap x. napja), amikor a szerződés Szolgáltatóhoz való visszaérkezését követően a Szolgáltató a szolgáltatást a rendszerben beállítja.

**Számlázási időszak**

A számlázási időszak a tárgyhó számlaforduló napjától következő hónap számlaforduló napját megelőző napig terjedő időszak.

**Lebeszélhetőség**

Telefonszolgáltatáshoz kapcsolódóan az előfizetési díj teljes egésze, vagy azon része, amely részben vagy egészben az adott számlázási időszak forgalmi díjaiba beszámításra kerül.

**Előre Fizetett Szolgáltatás**

A Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjat az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően egyenlíti ki.

**Online Fizetés**

A Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott biztonságos oldalon bankkártyával, illetve egyéb interneten keresztül történő fizetési mód.

**Egyenlegfeltöltés**

Az Előre Fizetett Szolgáltatást használó Előfizető az Előfizetői díjat a szolgáltatás igénybevétele előtt egyenlíti ki. A Szolgáltató a feltöltés időpontjától számított legfeljebb 3 munkanapon belül vállalja a feltöltött összeg jóváírását az Előfizető egyenlegén.

**Igénybejelentés**

Az Igénylő Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozata.

**Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az Előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés megkötésével jön létre. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a felek által meghatározott időponttól kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását Előfizető részére. A Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja – amennyiben az Előfizető valamennyi, a megrendeléssel kapcsolatos kötelezettségének időben eleget tesz - az igénybejelentéstől számított legfeljebb 15 nap, vagy a Felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerint későbbi időpont, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

**Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban**

Az Előfizetői jogviszony az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által történő aláírásával, és az Általános Szerződési Feltételek, valamint az Előfizetői Szerződés mindenkori mellékleteinek a kifejezett elfogadásával, továbbá az Előfizetői Szerződésben meghatározott előre fizetendő díjaknak a megfizetésével jön létre.

**Az Előfizetői Szerződés megkötése online**

Az Előfizetői jogviszony a Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott oldalon található űrlap kitöltésével, és az Általános Szerződési Feltételek kifejezett elfogadásával, továbbá – előre fizetett szolgáltatás esetében - a honlapon meghatározott előre fizetendő díjaknak a megfizetésével jön létre. Az online kötött Előfizetői Szerződés írásban foglalt szerződésnek minősül.

**Az Előfizetői Szerződés megkötése szóban vagy ráutaló magatartással**

Felek az Előfizetői Szerződést szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen a Szolgáltatás igénybevételével - is megköthetik. Az így megkötött Szerződésekre az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit kell alkalmazni. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő. Ezen dátumok közül a legkorábbi minősül a szolgáltatás létrejöttének. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a Szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

## 2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások

**igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

### 2.1.1 Az Előfizetői Szerződés dokumentumai, üzleti Előfizetők esetében alkalmazható eltérések

#### 2.1.1.1 Az Előfizetői Szerződés dokumentumai

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői Szerződést köthetnek, amely általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői Szerződésből áll.
A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 127. § (1) bekezdésében meghatározott Előfizetői Szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményeinek.
Az Előfizetői Szerződében semmis az a kikötés, amely az Előfizetőnek az Eht.-ban, valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletben az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban: Eszr.) biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – az említett jogszabályok ellenkező rendelkezése hiányában – az Előfizető hátrányára eltér. Semmis továbbá az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata, kivéve, ha azt az említett jogszabályok kifejezetten megengedik.
A felek az egyedi Előfizetői Szerződésben az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

#### 2.1.1.2 Az Üzleti Előfizetők esetében alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben

##### *2.1.1.2.1* Az Üzleti Előfizetők esetében egyező akarattal alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben

Azon Üzleti Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos, valamint az Eszr. rendelkezéseitől.
A fenti körbe nem tartozó üzleti Előfizetők esetében a Felek egyező akarattal eltérhetnek:

- az Eht.
  - 127. § (4b) (4c) bekezdés,
  - 128. § (2) bekezdés,
  - 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés,
  - 135. §,

    - 140. § (1)-(2), (4) bekezdés,
- az Eszr.:
    - 3. § (9) bekezdés,
    - 7. §,
    - 11. §,
    - 17. § (1) bekezdés

  rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeitől.

A fentiek alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a Felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy Általános Szerződési Feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az Üzleti Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

#### *2.1.1.2.2 Az Üzleti Előfizetők esetében Szolgáltató által alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben*

Az Üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató eltérhet:

- az Eht.
    - 129. § (5) bekezdés
    - 131. § (1) bekezdés,
- az Eszr.:
    - 10. §

  rendelkezéseitől.

A fentiek alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

### 2.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatás esetén kizárólag írásban, előrefizetett szolgáltatás esetén írásban, szóban, online vagy ráutaló magatartással köthető meg.

#### 2.1.2.1 Igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést írásban, továbbá személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, illetve telefonon vagy online lehet megtenni. Az igénybejelentést a leendő Előfizetőnek (Igénylőnek) vagy képviselőjének kell megtennie.

Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igényléseket, ajánlatokat Szolgáltató nyilvántartásba veszi, mely lehetővé teszi a szerződéskötési folyamat nyomon követését. Ennek kapcsán az előfizetői adatokat kezelését a Szolgáltató az Eht. 154. §-a alapján végzi.

##### 2.1.2.1.1 Írásban tett igénybejelentés

Az írásban tett igénybejelentést a Szolgáltatóhoz e-mailben, levélben vagy faxon kell benyújtani, illetve a Szolgáltatónak kell küldeni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve.
Az írásban tett igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg.
Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató 8 napos határidő megjelölésével írásban megkéri az Igénylőt az igénybejelentésből hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt írásban nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

#### 2.1.2.1.2 Személyesen, vagy telefonon tett igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán – telefonon vagy e-mailben - lehet a Szolgáltatóval közölni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat.
Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg. Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, ennek tényét az ügyintéző szóban közli az Igénylővel, és 8 napos határidő megjelölésével megkéri a hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

#### 2.1.2.1.3 Online igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést a Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott oldalon található:

- űrlap kitöltésével,
- az Általános Szerződési Feltételek kifejezett elfogadásával
- az Előfizetői Szerződés adatait tartalmazó dokumentum e-mailben történő kiküldését elfogadó nyilatkozattal lehet megtenni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni.

#### 2.1.2.2 Az igénybejelentés tartalmi elemei, az adatok vizsgálata

A Szolgáltatás igénylése során az alábbi adatok szolgáltatása szükséges:

- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok (ld. ÁSZF 2.2.1 pont);
- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok (ld. ÁSZF 2.2.2 pont);
- a Szolgáltatás megnevezése;
- az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye, amennyiben szükséges;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Nyilatkozatok (ld. ÁSZF 11. fejezet);
- az igénybejelentés helye és ideje.

Ha az Igénylő a távközlési szolgáltatást a jelen Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően más Szolgáltatótól vette igénybe, az igénybejelentés során nyilatkozhat, hogy a korábbi kapcsolási számát a Szolgáltatóhoz hordozza a korábbi Előfizetői Szerződésének egyidejű megszüntetésével. A számhordozás részletes szabályait a 8. fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint jogosult a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A Szolgáltatónak megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által megadott adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

#### 2.1.2.3 Az Előfizetői Szerződés megkötése, az Előfizetői jogviszony létrejötte

##### 2.1.2.3.1 Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban

Utólag fizetett szolgáltatás esetén Szolgáltató az írásban, telefonon, vagy online tett hiánytalan igénybejelentés alapján haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy:

- az igényt teljesíti,
- az igény teljesíthető de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- az igény nem teljesíthető.

Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.

Az ajánlattétel az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető adataival és szerződéses feltételeivel kitöltött példányának az Előfizető részére történő átadásával/megküldésével történik. Az ajánlatot a Szolgáltató személyesen, vagy e-mail útján juttatja el az Előfizetőnek.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően az Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségeiről és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit, mely tájékoztatási kötelezettségének jelen ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben foglalt közléssel eleget tesz.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket, vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartásával elfogadta. Elfogadásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződésben, vagy az ÁSZF 1. számú mellékletében (Díjszabás) szereplő az Előfizetői Szerződés tárgyaként megjelölt szolgáltatáshoz/szolgáltatásokhoz kapcsolódó szolgáltatások (pl. forgalmi szolgáltatások) igénybe vétele.

Amennyiben az Igénylő a Szolgáltató Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát elfogadja, az Előfizetői Szerződés jelenlevő felek között nyomban, távollévő felek között akkor jön létre, amikor az Igénylő által aláírt és elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés annak minden mellékletével, és az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges összes nyilatkozatával együtt megérkezik a Szolgáltatóhoz. Az aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés és a nyilatkozatok Szolgáltató részére történő megküldése az Előfizető részéről a Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak minősül.

Az Igénylőnek a Szolgáltató által aláírt és megküldött Előfizetői Szerződési ajánlatot az ajánlat kézhezvételét követő legkésőbb 15 napon belül kell szerződéskötési szándék esetén visszaküldenie a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató a fentiek szerint már létrejött Előfizetői Szerződés – Szolgáltató által is aláírt - Előfizetői példányait postai úton juttatja el az Előfizető részére.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt, mely közlésnek megfelelt a fenti – aláírással és dátummal ellátott – szerződéspéldány megküldése.

Előrefizetett Szolgáltatás írásban történő megkötése esetén a fenti szabályok az irányadóak, azzal, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöttéhez a Szolgáltatás díjának megfizetése is szükséges. A Szolgáltatás díját online fizetéssel, banki átutalással, postai átutalással vagy készpénzbefizetéssel lehet megfizetni.

#### 2.1.2.3.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése online

Az előre fizetett szolgáltatások esetében a 2.1.2.1.3. pontban meghatározott igénybejelentéssel, ennek Szolgáltató általi e-mail visszaigazolásával, továbbá a honlapon meghatározott előre fizetendő díjaknak Előfizető általi megfizetésével az Előfizetői Szerződés létrejön. Az online kötött Előfizetői Szerződés írásban foglalt szerződésnek minősül.

Az elektronikus úton különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötés felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői Szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az Előfizetői Szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Az utólag fizetett szolgáltatások esetében az online igénybejelentés Szolgáltató általi visszaigazolását követően a Szolgáltató által megküldött Előfizetői Szerződést Felek írásban kötik meg a 2.1.2.3.1. fejezetben leírtak szerint.

#### 2.1.2.3.3 Az Előfizetői Szerződés megkötése szóban vagy ráutaló magatartással

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással akkor jön létre, amikor az írásban, személyesen, telefonon tett igénybejelentés alapján a Szolgáltató az Igénybejelentést nyilvántartásba vette, a nyilvántartásba vétel tényét – az Igénybejelentés módjának megfelelően - az Igénylőnek visszaigazolta, és az Igénylő a szolgáltatási díjat online fizetéssel, banki átutalással, postai átutalással vagy készpénzbefizetéssel megfizette.
A Szolgáltató a nyilvántartásba vétel tényét:

- személyesen és telefonon tett Igénybejelentés esetén nyomban,
- e-mail-ben tett Igénybejelentés esetén 2 munkanapon belül,
- levélben vagy faxon tett igénybejelentés esetén 8 munkanapon belül igazolja vissza.

Az Előfizető szóban, online vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötést követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egyidejűleg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását megkezdje.
Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az Előfizetői Szerződés jelen pontban meghatározott létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül az Előfizető hozzájárulása alapján elektronikus levélben megküldve a szerződéses adatokat tartalmazó dokumentumot küld. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

#### 2.1.2.3.4 Az Előfizetői Szerződés aktuális tartalmának rendelkezésre bocsátása

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer – az egyéni Előfizetők számára ingyenesen – kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

### 2.1.3 Az Előfizetői Szerződés megkötésének visszautasítása illetve elállás

#### 2.1.3.1 Az Előfizetői Szerződés megkötésének visszautasítása

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését indokolás nélkül visszautasítsa, különösen, ha:

- természetes személy Igénylő nem töltötte be a 18. életévet, vagy korlátozottan cselekvőképes;

- az igénylés az ÁSZF 2.1.2.2. pontjában meghatározott tartalmi elemei nem teljes körűek és azokat a Szolgáltató hiánypótlási felhívását követően az Igénylő nem pótolja;
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása van;
- az Igénylőnek más elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben lejárt tartozása van;
- ha az Igénylő korábban fennálló Előfizetői Szerződését a Szolgáltató jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondta fel;
- az Igénylő a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, vagy a kockázatelemzéshez szükséges adatok illetve dokumentumok tekintetében megtévesztette, vagy a benyújtott dokumentumok nem voltak érvényesek;
- ha az Igénylővel szemben csőd- vagy felszámolási eljárást indítottak;
- amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető Szerződést legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, a Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni. A kockázatelemzéshez szükséges dokumentumokat az ÁSZF 2.2.2. fejezete tartalmazza. A kockázatelemzéshez szükséges adatok megadása, illetve dokumentumok benyújtása híján a Szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték nyújtásához kötheti.
- Amennyiben az Igénylőtől olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelynek az Igénylő nem tulajdonosa, a Szolgáltató kérheti az Igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolását. A használat jogosultságának igazolásához szükséges dokumentumokat az ÁSZF 2.2.2. fejezete tartalmazza. A dokumentumok benyújtásáig a Szolgáltató a szerződés megkötésének folyamatát felfüggesztheti.

#### 2.1.3.2 Elállás

##### 2.1.3.2.1 Elállás az Előfizető részéről

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg, mely esetben az elszámolás módja megegyezik az elálláshoz kapcsolódó elszámolás módjával.

##### 2.1.3.2.2 Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem kepés nyújtani.

Amennyiben a helyszíni telepítés illetve a szolgáltatás létesítése során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható:

- a felek a szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől,
- a felek közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői Szerződést.

Szolgáltató elállhat az Előfizetői Szerződéstől akkor is, ha az Előfizetői Szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a Szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az az Előfizetői Szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben irányadó szabályoknak megfelelt, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a Szerződés megkötésének megtagadására.

#### 2.1.3.2.3 Elállás esetén történő elszámolás

Az elállás az Előfizetői Szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. Az Előfizetői Szerződés megszűnésére tekintettel a nem teljesített Szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak az Előfizetőnek, illetve a már teljesített Szolgáltatások, vagy a Szolgáltatás teljesítése érdekében felmerült, igazolható költségek ellenértékét meg kell fizetni a Szolgáltatónak. Amennyiben a Szolgáltatás reményében eszköz átadása történt, úgy az eszközt köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az eszköz nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A Felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással kölcsönösen elszámolni.

## 2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok

### 2.2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

**Természetes személy esetén:**

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma / útlevél száma / új típusú jogosítvány száma;

- állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- az Előfizetői Hozzáférési Pont helye.

Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- adószám;
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai;
- képviseleti jog igazolása vagy meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el);
- az Előfizetői Hozzáférési Pont helye.

Természetes és nem természetes személyek esetén egyaránt:

- a szerződés tárgyát képező Előfizetői Szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások;
- a létrehozandó Előfizetői Szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű az időtartam megjelölésével);
- nyilatkozat az Előfizető egyéni/üzleti minőségére;
- számhordozás (ld. 8. fejezet) szolgáltatás igénybe vétele esetén a hordozni kívánt telefonszámok vagy számmezők, valamint számmezők részleges hordozása esetén a teljes számmező és ezen belül a hordozni kívánt telefonszámok.

### 2.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok

Természetes személy esetén, kizárólag abban az esetben, amennyiben ez számhordozási folyamat során ÁSZF 8.1.2 szerinti, a 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés szerint előírt azonosításhoz szükséges:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata.

Nem természetes személy esetén:

- a cégjegyzésre jogosult eljáró személy közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája egyszerű másolati példányban;

Valamint, kizárólag abban az esetben, amennyiben ez számhordozási folyamat során a 8.1.2. szerinti, a 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés szerint előírt azonosításhoz szükséges:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló okirat egyszerű másolati példányban,
- eljáró képviselő személyi azonosító okmánya,
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- az eljáró képviselő személyi azonosító okmánya,
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Minden igénybe vett Szolgáltatás esetén:

- nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az Igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa:
  - a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata, vagy
  - az Igénylő kifejezett nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik.

Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra - beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is - vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői Szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi

nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,

- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat, vagy nyilatkozatokat kérni és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani.

Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni, illetve az Előfizetői Szerződés megkötését a 2.1.3.1-ban foglalt esetekben visszautasítani.

A fent felsorolt dokumentumokat a Szolgáltató az alábbi beküldési formákban fogadja be:

- érvényes elektronikus aláírással ellátott elektronikus formában;
- postai küldeményként;
- személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálatára leadva.

## *2.3* Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöjjön, és az Előfizető a Díjszabásban meghatározott díjat megfizesse.

### 2.3.1 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő Előfizetői Hozzáférési Ponttal, valamint:

- beszédcélú szolgáltatások esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elektronikus hírközlési hálózattal (szélessávú Internet kapcsolat)
- Telefonáló, Faxoló és VIPeX szolgáltatás esetén a szolgáltatások működéséhez szükséges feltételek között szerepel az Előfizető, illetve a webes felületet használó felhasználók e-mail címe és ennek megadása a Szolgáltató részére;
- internet-szolgáltatás esetén az egyes szolgáltatási területeken szükséges – a 4. számú mellékletben meghatározott – műszaki feltételekkel és eszközökkel;
- és a Szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető tulajdonában vagy használatában lévő, Szolgáltatás

igénybevételét lehetővé tevő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel, valamint a Szolgáltatás nyújtása.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt.

A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez harmadik személyt igénybe venni. A szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató vagy más elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető, vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A Szolgáltatásnak más elektronikus hírközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett elektronikus hírközlési Szolgáltatók közötti elektronikus hírközlési hálózati szerződések függvénye.

Egyes – elsősorban mobil hálózatot üzemeltető – elektronikus hírközlési szolgáltatók hálózatukon tilthatják vagy korlátozhatják a jelen ÁSZF 3.1. pontjában meghatározott VoIP szolgáltatás működését. A Szolgáltatást harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatán vagy eszközén – különös tekintettel, de nem kizárólagosan mobil telefon kliens programon – igénybe vevő Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató minden felelősséget kizár ezen harmadik személy Szolgáltatók esetleges korlátozásaival vagy a használathoz kapcsolódóan felszámolt további díjakkal kapcsolatban. Ennek vonatkozásában a harmadik személy Szolgáltatók szerződéses feltételeinek megismerése az Előfizető felelőssége.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének az Igénylő érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató 15 napon belül írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és a műszaki akadály Igénylő általi elhárításától számított 15 napon belül az Igénylőnek megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és későbbi, a Szolgáltató által megjelölt időpontban vállal kötelezettséget az Előfizetői Szerződés megkötésére.

### 2.3.2 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározottak kivételével, bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

Kivételek:

- A Szolgáltató kiskorú (18. életévét be nem töltött) vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személlyel nem köt Előfizetői Szerződést.
- A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá külföldi természetes személlyel csak a Felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést, melynek feltétele, hogy a társaság rendelkezzen magyarországi számlázási címmel, természetes személy pedig rendelkezzen igazolható tartózkodási hellyel.

A Szolgáltató az Egyéni Előfizetők és az Üzleti Előfizetők részére a Szolgáltatásokat azonos feltételekkel biztosítja, kivéve az alábbi eltéréseket:

Egyéni Előfizetői igény beérkezése esetén a *Telefonáló* és a *Faxoló* szolgáltatás csak előre fizetett konstrukcióban vehető igénybe. A Szolgáltató saját hatáskörében dönthet úgy, hogy egyéni elbírálás alapján az utólag fizetett *Faxoló* és/vagy *Telefonáló* szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötést engedélyezi az Igénylő részére.

A Szolgáltató szintén kizárólag Üzleti Előfizetők részére nyújtja az alábbi szolgáltatásokat:

- *VIPeX* szolgáltatás
- *ICenter in* szolgáltatás
- külföldi hívószám szolgáltatás
- zöld hívószám szolgáltatás

A Szolgáltató az internet-szolgáltatást (NDSL szolgáltatás) kizárólag Üzleti Előfizetők számára, utólag fizetett konstrukcióban nyújtja, mely mentesíti Szolgáltatót az Eszr. 30. § (5) bekezdésében foglaltak alól.

A Szolgáltató fenti feltételek szerint nem biztosítja, vagy előre fizetett szolgáltatás nyújtására korlátozza ezen szolgáltatások nyújtását azon Üzleti Előfizetők esetében is, akik nyilatkozatuk alapján – kis- és középvállalkozásként – a Szolgáltatást az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó feltételek mellett kívánják igénybe venni.

A Szolgáltató saját hatáskörében – az Előfizető kérésére – dönthet a fentiektől történő eltérésről, mely az Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre. Az Előfizető ez irányú igényét a Szolgáltató indoklás nélkül elutasíthatja.

Ezek mellett a Szolgáltató Üzleti Előfizetők esetében – az Előfizetői Szerződésen rögzített módon – alkalmazhatja a jelen ÁSZF 2.1.1.2 pontjában rögzítetteket.

Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat részben vagy egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére tovább értékesíteni.

### 2.3.3 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai

#### 2.3.3.1 Időbeni korlátok

A Szolgáltatások igénybevétele időben nem korlátozott, a Szolgáltató a Szolgáltatásokat a nap 24 órájában, az év minden napján biztosítja. A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a Felek által meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

#### 2.3.3.2 Területi korlátok

A Szolgáltató 3 pontban meghatározott szolgáltatásai az alábbi típusú hívószámokkal, az alábbi elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontokról vehetők igénybe:

- **Belföldi, helyhez kötött vezetékes hívószámszám igénylése/hordozása esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontként meghatározott magyarországi telepítési címre, választott/hordozott telefonszám körzetszáma szerinti körzetbe telepítve.
- **Helyhez nem kötött (nomadikus, pl. „21-es"), ingyenes vagy egyéni díjszabású (pl. „80-as") hívószám esetén**: tetszőleges elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontra telepítve. Nomadikus szolgáltatás igénybevétele esetén tekintettel a szolgáltatás jellegére – aszinkron összeköttetés-mentes adathálózati, helytől független (nomadikus) szolgáltatás – a szerződéskötéskor az Előfizetőnek nem kell a Szolgáltatás igénybevételének helyét megjelölnie.
- **Külföldi, helyhez kötött vezetékes hívószámszám igénylése esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontként meghatározott Magyarországon kívüli telepítési címre telepítve. Ez esetben az Előfizetőnek a Szolgáltató számára az igénylési folyamat során hitelt érdemlően a hozzáférési ország jogszabályainak megfelelően igazolnia kell azt, hogy jogában áll adott telepítési címre kérni a telepítést.

A Szolgáltató az ÁSZF 3.1.2. pontjában meghatározott *Faxoló*, és az ÁSZF 3.1.7. pontjában meghatározott *NDSL* (Internet hozzáférés) szolgáltatást Magyarország területén nyújtja.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást hol kívánja igénybe venni.

### 2.3.4 Az NDSL szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzék megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a Szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.
Az egyes szolgáltatási területeken szükséges műszaki feltételeket és eszközöket a 4. számú melléklet tartalmazza.

## 2.4 A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

### *2.4.1* Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó általános feltételek

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató – műszaki okok kivételével – legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtásának későbbi időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Amennyiben a fentiek szerinti bármelyik határidő elmulasztásra kerül, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében (Díjszabás) meghatározott kedvezmények nélküli belépési díj egy-tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti szolgáltatásra/díjcsomagra a Díjszabásban meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződéstől eláll, az elálláshoz kapcsolódó eljárást a

az ÁSZF 2.1.3.2. pontja szabályozza. Ez esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizető Szerződés megszűnéséig tartó időszakra a jelen fejezetben meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni az ÁSZF 2.1.3.2. pontja szerint.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződésben foglalt időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli másik időpontjában, az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Amennyiben az Előfizetői Szerződés ezen pont szerint megszűnik, a Szolgáltató a Szolgáltatás kiépítésével kapcsolatban felmerült összes igazolható költségét jogosult érvényesíteni.

### 2.4.2 Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó speciális feltételek NDSL Szolgáltatás esetén

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzék megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell az internet-szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.
Az egyes szolgáltatási területeken szükséges műszaki feltételeket és eszközöket a 4. számú melléklet tartalmazza.

Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a Szolgáltatás teljesítése az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a Szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.
Amikor egy Igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

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

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

## 3 Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeknek megfelelően, mely feltételeket az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával vagy a Szolgáltatás használatával ráutaló magatartással elfogad.

Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint megkötött Előfizetői Szerződés alapján távközlési Szolgáltatás nyújtására nem jogosult.

### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői Szolgáltatás tartalma

Az alapszolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hanghívások kezdeményezését és fogadását, illetve belföldi és nemzetközi faxüzenetek küldését és fogadását.

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A Szolgáltató az Előfizetők számára telefonszolgáltatást nyújt, amely 9007/1998. (SK.12.) KSH közleményben közzétett osztályozás (SZJ szám) alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- SZJ 64.20.12.1 – Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás
- SZJ 64.20.12.2. – Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás
- SZJ 64.20.28.3. – Telefax szolgáltatás
- SZJ 64.20.16.3 – Aszinkron összeköttetés mentes adathálózati – helytől független (nomadikus) beszédcélú – szolgáltatás
- SZJ 64.20.18.0 – Internet hozzáférés, - ellátás
- SZJ 72.60.10.0 – Egyéb számítástechnikai szolgáltatás

A VoIP szolgáltatás Internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két Előfizetői Hozzáférési Pont között az Előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítást tesz lehetővé. Szélessávú Internet technológián alapuló helyhez kötött vagy helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás. A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal (szélessávú Internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások keretében:

- az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik a 2.3.3. szerinti magyarországi, külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint telepítési ponthoz nem kötötten. Az egyes Szolgáltatások esetében az egy előfizetéshez kapcsolt, illetve igényelhető telefonszámok és beszédcsatornák számát a Díjszabás (1. számú melléklet) tartalmazza.
- nomadikus szolgáltatás esetében az alapszolgáltatás aszinkron összeköttetés mentes adathálózati – helytől független (nomadikus) beszédcélú – szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását (telefon szolgáltatás), illetve belföldi és nemzetközi faxüzenetek küldését, fogadását.

Az alapszolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Telefonáló Szolgáltatás
- Faxoló Szolgáltatás
- VIPeX Szolgáltatás
- iCenter In Szolgáltatás
- Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok és egyedi megoldások

További szolgáltatásként a Szolgáltató az Internet hozzáférés, - ellátás (SZJ 64.20.18.0) szolgáltatások közül az alábbiakat nyújtja:

- ADSL típusú összeköttetésen keresztül elérhető, telefonvonalhoz nem kapcsolódó (NDSL) internet szolgáltatás.

### 3.1.1 Telefonáló Szolgáltatás

A Telefonáló Szolgáltatás keretében a VoIP szolgáltatás keretein belül a hívások során beszéd valós idejű-, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított, vagy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltérhet a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A Telefonáló Szolgáltatást mind Egyéni, mind Üzleti Előfizetők igénybe vehetik (lásd jelen ÁSZF 2.3.2 pontja) a Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.

A Telefonáló Szolgáltatás keretében az Előfizető belföldi és nemzetközi helyhez kötött, helyhez nem kötött (nomadikus) vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható.

A Telefonáló Szolgáltatás esetében az Előfizető az alábbi típusú hívásokat bonyolíthatja le:

Hívástípusok:

- Hálózaton belüli hívás – Opennetworks Előfizetői körén belüli telefonhívások.
- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli Előfizetői Hozzáférési Pontok között létrejött forgalom.
- Távolsági vagy Belföldi hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi telefonszámra irányuló hívás.

Speciális hívások

- Négyjegyű számok - A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott díjak szerint.
- Belföldi zöld szám - A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.
- Segélykérő hívások - A Szolgáltató biztosítja Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.

- Emelt díjas hívások - 06-90-es emelt díjas szolgáltatás és 06-91-es emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás. A szolgáltatások kizárólag a Díjszabásban (1. számú melléklet) felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe, az ott meghatározott feltételekkel. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató alap-beállításként ezen hívószámok elérését az Előfizető részére nem biztosítja, mely – az Előfizető Ügyfélszolgálaton tett igénybejelentése esetén – az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor módosítható.
- Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás (21-es számok hívása) - Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt Előfizetői Hozzáférési Pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független Előfizetői Hozzáférési Pontra végződtetett beszéd forgalom. A szolgáltatás az 1. számú mellékletben (Díjszabás) meghatározottak szerint vehető igénybe. A 21-es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.
- Tudakozó hívások - Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató Előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában. A Tudakozó hívások az 1. számú mellékletben (Díjszabás) meghatározottak szerint vehetők igénybe.

### 3.1.2 Faxoló Szolgáltatás

A Faxoló Szolgáltatás keretében a faxüzenetek küldése és fogadása lehetséges. Faxüzenetek küldése és fogadása során az Előfizetőnek címzett faxüzeneteket Szolgáltató az Előfizető által megadott, és az Előfizetői Szerződésben rögzített e-mail cím(ek)re, a Szolgáltató által biztosított webfelületen az Előfizető fiókjába, illetve Előfizetői igény szerint vállalati könyvtárakban végződteti. A faxüzenetek kiküldéséhez a Szolgáltató webfelületet, illetve az Előfizető számítógépére telepíthető programot biztosít.

A Faxoló Szolgáltatást mind egyéni, mind üzleti Előfizetők igénybe vehetik a Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.

A Faxoló szolgáltatás keretében – az Előfizető igénye alapján – a Szolgáltató a következő hozzáadott érték szolgáltatásokat biztosítja (ld. Díjszabás – 1. számú melléklet – Faxoló profi csomag):

- bejövő faxok vállalati könyvtárba való másolása (SCP-vel)
- filenév tetszőleges formázása a fax meta adataival
- e-mailes kiküldés esetén a tárgy, szöveg és filenév tetszőleges formázása a fax meta adataival

- PGP által titkosított e-mail küldése.

A Faxoló Szolgáltatás keretében a fax kommunikáció a T.30 Szabványnak megfelelően történik.

### 3.1.3 VIPeX Szolgáltatás

A VIPeX Szolgáltatás keretében a Szolgáltatás részét képező helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás mellett az Előfizető részére a Szolgáltató saját szerverén üzemeltetett, hostolt és menedzselt, Előfizető által alközponti beruházás nélkül, szolgáltatási díj fizetése mellett igénybe vehető virtuális, menedzselt telefonközponti szolgáltatást biztosít.

A VIPeX alapszolgáltatásai:

- rövid mellék hívószámok
- hívásátvétel
- hívásátadás
- mellékek közötti átirányítás
- hívásvárakoztatás
- hívócsoportok és jogosultságok kialakítása
- csengetési csoportok és csengetésvándorlás
- híváskijelzés
- kimenő híváskorlátozás mellékenként
- PIN kódos híváskorlátozás
- IVR - egyszintű hangmenü

<u>Opcionális modulok:</u>

Hívásrögzítő modul

iCenter In modul (ld. iCenter szolgáltatások)

A VIPeX Szolgáltatást üzleti Előfizetők vehetik igénybe a jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.
A Szolgáltató – az egyedi Előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket is biztosít.

### 3.1.4 iCenter In Szolgáltatás

Az iCenter in Szolgáltatás keretében a Szolgáltatás részét képező helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás mellett az Előfizető részére a Szolgáltató saját szerverén üzemeltetett, hostolt és menedzselt, Előfizető által Call Center hardver és szoftver beruházás nélkül, szolgáltatási díj fizetése mellett igénybe vehető virtuális, menedzselt Call Center szolgáltatást biztosít.

iCenter In nagyszámú beérkező hívás kezelésére alkalmas, dinamikusan paraméterezhető bejövő call-center megoldás, mely az alábbi alapvető funkciókra épül:

- dinamikusan szerkeszthető, többszintű hangmenü rendszer (IVR)
- Operátori tudás-változók dinamikus kezelése
- a call-center releváns tudásváltozóin alapuló operátorkapcsolás
- helyfüggetlen operátor és adminisztrátor bejelentkezés - az operátorok tetszőleges telefonról, mobiltelefonról, az adminisztrátorok tetszőleges internettel rendelkező számítógépről tudnak munkát végezni
- statisztikai modul (pl. mennyiségi és minőségi mutatók, operátori teljesítmény)
- operátorok számának dinamikus növelése
- telefonon keresztüli adatbekérés
- beszélgetés rögzítésének lehetősége

A iCenter in Szolgáltatást Üzleti Előfizetők vehetik igénybe a jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.
A Szolgáltató – az egyedi előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket is biztosít.

### 3.1.5 Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, egyedi fejlesztések, díjcsomagok

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásokhoz a Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott kiegészítő és kényelmi szolgáltatásokat biztosítja. A kiegészítő és kényelmi szolgáltatások alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőknek.

A Szolgáltató az ÁSZF jelen fejezetének módosítása nélkül, a Díjszabás (1. számú melléklet) módosításával változtathatja az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások körét. Az egyes kiegészítő szolgáltatások díjazásáról a mindenkori aktuális Díjszabás (1. számú melléklet) rendelkezik. A kiegészítő szolgáltatások esetében a Szolgáltatónak jogában áll az alap/egyszeri/havi díjon kívül a Hirdetmény „Forgalmi Díjak” fejezetében meghatározott

forgalmi díjakat felszámítani, amennyiben – pl. de nem kizárólag: hívás átirányítás - a Szolgáltatáshoz forgalmi típusú igénybevétel is kapcsolódik.

A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes Szolgáltatásokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze, melyeket – állandó szolgáltatáscsomagok esetében – a Díjszabásban (1. számú melléklet), időszakos szolgáltatáscsomagok esetében honlapján tesz közzé.
A kiegészítő szolgáltatások és szolgáltatáscsomagok nyújtásával kapcsolatos feltételekre és a kapcsolódó Díjazásra, jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik, egyebekben az ÁSZF rendelkezései irányadóak.

A Szolgáltató – az egyedi Előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket, vagy egyedi fejlesztésű komplett szolgáltatásokat is biztosít, külön megállapodás szerint. Ezekre az egyedi fejlesztésekre és szolgáltatásokra jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik.

### 3.1.6 Készülékbérlet

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat jelen ÁSZF 4.4. pontja alapján. Ugyanakkor a Szolgáltató Előfizető erre vonatkozó igénye esetén a mindenkori Díjszabásban meghatározott készülékbérleti díjak, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek szerint bérleti konstrukcióban a Szolgáltató tulajdonában lévő vagy viszont bérleti/lízing konstrukcióban általa bérelt készüléket biztosíthat használatra az Előfizetőnek.

A készülék bérletre az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített 12, 24 vagy 36 hónap hűségidőt köteles jelen ÁSZF szerint vállalni.

A hűségidő vállalása mellett az Előfizető az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe készülékbérlet keretében, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint:

- Készülékek konfigurált állapotban történő átadása.
- Szükség esetén a készülékek távoli hozzáféréssel történő átkonfigurálása.
- Meghibásodás esetén a készülékek garanciális javítása.
- A javítás időtartamára cserekészülék biztosítása.

A készülékbérleti díj nem tartalmazza a helyszíni kiszállítások, telepítések és kiszállások díját.

A bérleti konstrukcióban átadott készülékek a Szolgáltató vagy a tartósbérleti konstrukciót biztosító finanszírozó tulajdonát képezik, azokat kizárólag az Előfizető használhatja a Szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódóan, kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés érvényessége alatt. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időtartam leteltét követően Szolgáltató lehetőséget biztosít Előfizetőnek a készülék - értékcsökkenést is figyelembe vevő árajánlat alapján – megvásárlására, amennyiben Előfizető szándékát Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelzi.

A végberendezés nem rendeltetésszerű használatából, megrongálásából, harmadik személy részére történő átruházásából származó valamennyi esetleges kárát a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre hárítani.

Szerződésbontás esetén az Előfizető köteles a használt készülékeket a Szolgáltató adott szerződés felmondásakor biztosított lehetőségei szerint:

- visszaszolgáltatni,
- amennyiben erre a Szolgáltató az adott szerződés felmondása kapcsán lehetőséget biztosít az aktuális használati időt (értékcsökkenést) is figyelembe vevő árajánlat alapján megvásárolni, vagy a hűségidő végéig történő bérleti díj egyösszegű kifizetésével a készülékeket megvásárolni.

Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, így a fentiek elmaradása esetében a Szolgáltató a készülék visszaszolgáltatására, vagy annak ellenértékének tekintetében az Előfizetői Szerződés megszűnését követően is jogokat érvényesíthet a hatályos Ptk.-ban foglaltak szerint.

### 3.1.7 NDSL Szolgáltatás

#### 3.1.7.1 Az NDSL szolgáltatás meghatározása

Internethozzáférés-szolgáltatás: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az Előfizetői Hozzáférési Pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

Az Előfizető ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPPoE protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatást a Szolgáltató más távközlési Szolgáltatókkal kötött szerződés alapján építi be saját szolgáltatásába. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket, valamint egyéb műszaki feltételeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, melyre vonatkozóan az érvényes feltételeket jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató ADSL típusú összeköttetésen keresztül elérhető, telefonvonalhoz nem kapcsolódó (NDSL) internet-hozzáférés szolgáltatást nyújt. Az NDSL internet-szolgáltatásnak nem feltétele az adott vonalon nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatás megléte vagy megrendelése.

A Szolgáltató az NDSL Szolgáltatást viszontértékesítőként, teljesítési segédek bevonásával nyújtja, melyek:

- Partner Szolgáltató: DRÁVANET Zrt. (*székhely: 7624 Pécs, Budai Nagy Antal u. 1.; központ: 1138 Budapest, Váci út 188.; cégjegyzékszám: 02-10-060286; adószám: 12524286-2-02*).

- Alapszolgáltatók: A Szolgáltatás műszaki feltételeinek nyújtását a Partner Szolgáltató végzi a Magyar Telekom Nyrt. és az Invitel Zrt. alaphálózati távközlési szolgáltatók („Alapszolgáltatók”) igénybe vételével.

Az NDSL szolgáltatásra vonatkozóan a Partner Szolgáltató Általános Szerződési Feltételének 1.c. és 1.i. mellékleteiben leírt szolgáltatás műszaki és szolgáltatási paramétereire vonatkozó feltételek is érvényesek. A vonatkozó dokumentumok aktuális változata a Partner Szolgáltató honlapján (www.dravanet.hu) hozzáférhetőek. A jelen ÁSZF hatálybalépésekor érvényes feltételeket a 4. számú melléklet tartalmazza.

A teljesítési segédek által nyújtott szolgáltatástartalom vagy műszaki feltételrendszer változásáról - különös tekintettel, de nem kizárólagosan a Partner Szolgáltató vagy az Alapszolgáltatók ÁSZF változásáról – amennyiben a Partner Szolgáltató él erre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségével a Szolgáltató felé – Szolgáltató az Előfizetőt legalább annak hatályba lépését megelőző 30 nappal tájékoztatja, mellyel kapcsolatban jelen ÁSZF-ben meghatározott, egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó feltételek az irányadóak.

#### 3.1.7.2 A Szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez, valamint a PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel, melyekre vonatkozóan a partnerszolgáltató által egyes alapszolgáltatóknál (szolgáltatási területeken) meghatározott részletes feltételeket a 4. számú melléklet tartalmazza.

#### 3.1.7.3 A Szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa

Az Előfizetői Hozzáférési Pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
A Szolgáltatás átadási pontja az Előfizetői Hozzáférési Pont: a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatok és az Előfizető Internet Szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezésének fizikai vagy logikai csatlakozási pontja.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, belső térben vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató további Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki.

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői Szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

a) ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
b) ha az Előfizető több Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését kéri,
c) ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
d) ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,

e) ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
f) ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

Egy üzemeltető által kezelt, bérelt ingatlanban (pl. irodaházak, bevásárló központok) kiépítendő Előfizetői Hozzáférési Ponttal kapcsolatban Előfizető feladata az üzemeltető hozzájárulásának beszerzése, illetve a belépési díj nem tartalmazza az ingatlan üzemeltető által Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítéséhez vagy biztosításához kapcsolódóan felszámítandó esetleges többletköltségeket.

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel.

#### 3.1.7.4 Az igénybevétel korlátai

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül– felelősséggel tartozik.

Az Előfizető felel a Szolgáltatás átadási és az Előfizetői Hozzáférési Pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a Szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

### 3.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyarországon nyújtja, az ÁSZF 2.3.3. pontja szerinti magyarországi illetve – egyes szolgáltatások esetében – külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint, telepítési ponthoz nem kötötten.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó forgalmat a szolgáltatás 3. pontban meghatározott tartalma szerinti irányokba bonyolíthatnak le az Előfizetők az adott szolgáltatás igénybe vétele során.

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

A Szolgáltató biztosítja Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok /a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)/ elérését. A segélykérő hívás díjmentes. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

A Szolgáltató által nyújtott hívószám kijelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112" egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

A Szolgáltató internet (NDSL) szolgáltatásával segélyhívó szolgáltatáshoz való hozzáférés és hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférés nem lehetséges.

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

A Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

## 3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye

### 3.5.1 Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimumértékeinek nem teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető harmadik személy által nyújtott szolgáltatás keretében igénybe vett Internet hozzáférése a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.

Ennek megfelelően az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatásminőségi minimál-követelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető az ÁSZF 2.3.1 pontja szerinti hozzáférési ponton az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép.
Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

### 3.5.2 NDSL szolgáltatás esetén

Az Előfizetői Hozzáférési Pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A Szolgáltatás átadási pontja az Előfizetői Hozzáférési Pont: a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózata és az Előfizető internet-szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezésének fizikai vagy logikai csatlakozási pontja.

A Szolgáltató lehetővé teheti, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pontot ne saját hálózatán létesítse. Az Előfizetői hálózatot Szolgáltató csatlakoztathatja saját hálózatához, annak érdekében, hogy azon a Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Ponton szolgáltatását biztosítani tudja. Ebben az esetben, az Előfizető a saját érdekkörében megépített hálózatot az Előfizetői Szerződés fennállása alatt térítésmentesen átengedi a Szolgáltató számára. A Szolgáltató érdekkörén kívül álló hálózatot a Szolgáltató a csatlakozás előtt – külön díj ellenében – bevizsgálja, azt követően dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért a Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért – megállapodás alapján – vállalja.

Ha az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a hálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést.

## 4 Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága

### 4.1 Az Előfizetői Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a

**díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A Szolgáltató a Szolgáltatás során mindenkor garantálja, hogy Szolgáltatása, illetőleg hálózata megfelel az ezekre vonatkozóan jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek.

A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt célértékei és minimumértékei egymással megegyeznek.

### 4.1.1 A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimumértékei

#### 4.1.1.1 A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 15 nap (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

##### 4.1.1.1.1 A minőségi mutató meghatározása

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.
Az új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés és – amennyiben (pl. internet-szolgáltatás esetében) a létesítés fizikai megvalósítást igényel – az Előfizetőnél történő további hozzáférés létesítés is.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Amikor egy Igénylő több helyszínen létesített Szolgáltatást rendel, akkor a Szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a Szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia,

- ha a létesítés az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az Előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

#### 4.1.1.1.2 A minőségi mutató származtatása

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

### 4.1.1.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett minőségi panaszokat a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

#### 4.1.1.2.1 A minőségi mutató meghatározása

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje.
A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.
A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája (függetlenül attól, hogy az az Előfizető saját eszköze, vagy a Szolgáltatótól bérleti konstrukcióban igénybe vett eszköz),
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

#### 4.1.1.2.2 A minőségi mutató származtatása

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett óra).

### 4.1.1.3 A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és – összhangban az Eht. 138. §-ával - legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

#### 4.1.1.3.1 A minőségi mutató meghatározása

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.

#### 4.1.1.3.2 A minőségi mutató származtatása

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

### 4.1.1.4 A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató vállalja, hogy a helyhez kötött és nomadikus beszédcélú Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 99%, internet-szolgáltatás esetén legalább 97%.

Ennek alapján a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra a jelen fejezetben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja a tényleges rendelkezésre állási idő fent meghatározott arányában.

#### 4.1.1.4.1 A minőségi mutató meghatározása

A Szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%].

A Szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizető a Szolgáltatást valóban igénybe veheti, függetlenül attól, hogy a Szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a Szolgáltatás az Előfizető részére nem vehető igénybe. A Szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- a Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetés.

#### 4.1.1.4.2 A minőségi mutató származtatása

A tényleges rendelkezésre állás ideje éves átlagban kerül kiszámításra úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a vis major miatti szünetelés időtartama,
- Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, balesetek, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- nem saját tulajdonú hálózaton való Szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a tényleges rendelkezésre állási idő hányadosát ki kell vonni 1-ből, és az eredményt szorozni kell 100-zal.

#### 4.1.1.5 A sikeres hívások aránya

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások aránya nagy forgalmú időszakban (munkanapokon 9:00-15:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén eléri a minimum 97%-ot.

##### 4.1.1.5.1 A minőségi mutató meghatározása

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest [%].

##### 4.1.1.5.2 A minőségi mutató származtatása

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt hívás számával és szorozva 100-zal [%].

#### 4.1.1.6 Hívás-felépítési idő

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások esetén a hívás-felépítési idő belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 25 másodpercet.

##### 4.1.1.6.1 A minőségi mutató meghatározása

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

##### 4.1.1.6.2 A minőségi mutató származtatása

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

#### 4.1.1.7 Kezelő, hibafelvevő válasz ideje

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

##### 4.1.1.7.1 A minőségi mutató meghatározása

A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válasz ideje.

##### 4.1.1.7.2 A minőségi mutató származtatása

A mutató értéke a leggyorsabb válasz idejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75%-ának időbeli felső korlátja. Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75%-nak az időbeli felső korlátja.

#### 4.1.1.8 Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatára érkező hívások esetében a menürendszer első (belépő) szintjén biztosítja a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel. Az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét a Szolgáltató nem köti a hívó előzetes azonosításához.

#### 4.1.1.9 Küldött és fogadott faxüzenet kézbesítési arány

Szolgáltató vállalja, hogy a pontosan címzett faxokat 95%-ban kézbesíti a célszám által meghatározott hálózatba a célszám által meghatározott Előfizetői Hozzáférési Pontra, illetve a Szolgáltató hálózatába küldött faxüzeneteket ugyanilyen arányban végződteti előfizetési hozzáférési pontjain.

##### 4.1.1.9.1 A minőségi mutató meghatározása

A mutató az Előfizetők által megfelelő címzéssel feladott faxoldalakból sikeresen célba ért faxoldalak, és az összes küldött faxoldal hányadosaként határozható meg. A mutató szempontjából sikeres faxnak minősül a Szolgáltató hálózatán és érdekkörén kívüli hiba miatt meghiúsult kézbesítés is.

#### 4.1.1.10 Az internet-szolgáltatásra vállalt minőségi célértékek

##### 4.1.1.10.1 Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalanként

A Szolgáltató vállalja, hogy a hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest legfeljebb $10^{-4}$.

##### 4.1.1.10.2 A garantált le- és feltöltési sebesség

A Szolgáltató egyes Szolgáltatások műszaki paramétereit meghatározó 4. számú mellékletben foglaltak szerinti egységes szolgáltatás-leíró táblázatok szerinti garantált le- és feltöltési sebességet vállalja.

### 4.1.2 A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelősége

A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdésében foglalt, ellenőrzési rendszer működtetésére vonatkozó előírásoknak.

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

A Szolgáltató hálózatában végzett forgalommérési, irányítási, menedzselési tevékenységei nincsenek hatással az ÁSZF 4.1. pontjában meghatározott szolgáltatásminőségi minimumértékekre, valamint az Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokra, tartalmakra, alkalmazásokhoz történő hozzáférésekre.

## 4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és Szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a Szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló

hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz.

A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az Előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező, vagy a szokásostól jelentősen eltérő irányú hívásokat. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető előzetes értesítése nélkül is korlátozhatja.

Ebben az esetben a korlátozást megelőzően, azzal egyidejűleg vagy kiemelt biztonsági kockázat esetében azt követően a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a Szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

A Szolgáltatónak joga van belföldi hívások esetén 180 perc, külföldi hívások esetén 60 perc után a hívásokat megszakítani. Amennyiben az emeltdíjas, díjkorlátos szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja.

Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

### 4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, amennyiben az rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. A Szolgáltató egyes szolgáltatások esetében az ajánlott végberendezésekre javaslatot tehet. Az Előfizetői tulajdonú végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és teljesíti a 5/2004. (IV. 13.) IHM rendelet előírásait. A Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. A Szolgáltató mentesül a nem megfelelő végberendezés vagy a megfelelő végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, illetve nem teljesítik a fentiekben foglaltakat, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért, illetve ehhez kapcsolódóan bekövetkezett bármiféle káreseményét felelősséget nem vállal.
A Szolgáltató által nyújtott készülékbérletre vonatkozó szabályozást jelen ÁSZF 3.1.6. pontja tartalmazza.

# 5 A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

## 5.1 Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet az Előfizető kérésére vagy a Szolgáltató által.

### 5.1.1 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

Az Előfizető a Díjszabásban (1. számú melléklet) rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az Előfizetői Szolgáltatás maximum 6 hónapos időtartamra történő szüneteltetését kérni, és a szüneteltetés után kérni a rendszerbe történő visszakapcsolást. Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A határozott időre, hűségidővel kötött szerződések szüneteltetése esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak - az Előfizetői Szerződés Díjszabásában (1. számú melléklet) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

Egy Előfizetői Szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

### 5.1.2 A Szolgáltató általi szüneteltetés

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
d) Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okok közül a fentiek szerinti a) b) c) pontok szerinti ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért.

## 5.2 Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

### 5.2.1 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével akkor jogosult, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;
- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít (ld. 4.3. pont).
- az Előre fizetett szolgáltatás esetén, ha a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenleg keletkezik.
- A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 15 napos felmondási határidővel felmondani és ennek időtartamára a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató – kivétel abban az esetben, ha vélelmezi, hogy Előfizető szándékosan megtévesztette – a műszakilag kivitelezhető mértékben csak azokat az Előfizetői szolgáltatásokat korlátozza, melyek kapcsán az Előfizetői Szerződésszegés bekövetkezett.

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hóközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár, melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával élhet a még le nem számlázott forgalom teljes összegére vonatkozóan nettó 10.000,- Ft. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja az Előfizető értesítése

mellett és a Szolgáltatás további igénybevételét az Előfizető számára biztosíték fizetéséhez kötheti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni. Amennyiben az Előfizető díjfizetési vagy biztosítéknyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozására.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon – pl. különösen az Előfizető bejelentése alapján és azt követően az ellenőrzéseket végrehajtva – tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

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

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető magatartása miatt került sor, a korlátozás megszüntetése az Előfizető kérésére csak a Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi egyéb hátralékos tartozás megfizetését követően történhet.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a segélykérő hívások továbbítását, illetve a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét.

Amennyiben a Szolgáltatót kár érte az Előfizető olyan magatartása miatt, amely a Szolgáltatás korlátozásának indokául szolgál, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ebből eredő kárigényét az Előfizetővel szemben érvényesítse.

#### 5.2.1.1 Az internet-szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális szabályok

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen, illetve nagy mennyiségű levelet küld.

Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- Kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják.
- Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagy mértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- Az olyan e-maileket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „*címzettek*" listában (To, Cc, Bcc) .

Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:

- 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve
- 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagymennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek és a Szolgáltatás védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott Szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :
    - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,
    - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
    - amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a
    - Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbe mehet,

    - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:
    - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
    - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
    - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
    - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva a Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
    - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért,
    - a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
    - az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
    - az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzé tevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, a Szolgáltató korlátozhatja a Szolgáltatást és erre hivatkozva felmondhatja az Előfizetői Szerződést.

### *5.3* Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

## 6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1 Hibajelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálata a Szolgáltató és más belföldi Szolgáltatók hálózatából a 06 1 999 6000-es hívószámon hívható. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott Szolgáltató mindenkori díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűntetésével kapcsolatos.

A Szolgáltató a hibabejelentést, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíti, illetve nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A nyilvántartás tartalmazza:

- Az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- Az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- A hibajelenség leírását;
- A hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);

- A hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- A hiba okát;
- A hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hibabejelentésről hangfelvételt készít, melyet egyedi azonosító számmal lát el, nyilvántartásba vesz és azt az adatkezelési szabályok betartásával két évig megőrzi.

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

a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hiba-behatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

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

Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hiba-behatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek

nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hibaelhárítási határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be hibaelhárítási határidőbe.

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

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani. A bejelentkezés elmulasztása vagy késedelmes bejelentése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegese felmerülő, az Előfizetőt érintő károkért és költségekért.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

### 6.2 Az Előfizető jogai az Előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás, valamint a kiegészítő szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását.

Amennyiben a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások nem felelnek meg az ÁSZF 4.1. pontjában foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

Előfizető által Jelen ÁSZF 6.1 pontja szerint bejelentett hibákhoz kapcsolódóan Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) jelen ÁSZF 6.1. pontjában meghatározott szerinti értesítésre nyitva álló – 48 órás – határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló – 72 órás – határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

**A kötbér mértéke a vetítési alap:**

a) kétszerese az a) pont szerinti esetben (értesítési határidő elmulasztása esetén)

b) négyszerese a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy:

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,

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

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

## 6.3 Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

Az előfizetői panasz az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásnyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az

Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszűntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel. Az Előfizetői hibabejelentésre az ÁSZF 6.1. fejezetében foglaltak irányadók.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében a Szolgáltató biztosítja a bejelentő által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. vis major, üzemzavar) miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A Szolgáltató köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását az Előfizető/bejelentő beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyet a Fogyasztóvédelmi Törvény alapján 5 évig visszakereshető módon megőriz. A készített hangfelvétel:

- érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében előzetes bejelentés alapján a lehetővé teszi
- az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a bejelentőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

### 6.3.1 Panaszbejelentés

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (06 1 999 6000) a fentiek szerint, illetve az info@opennet.hu e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben, vagy a Szolgáltató levelezési címére küldött levélben (Opennetworks Kft. 1117 Budapest Fehérvári út 50-52. II. emelet) teheti meg. A

Szolgáltató a bejelentést illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv (nyilvántartás) tartalmazza az alábbiakat:

a) az Előfizető/bejelentő személyes adatai és elérhetősége,
b) a panasz részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
c) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
d) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
e) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a bejelentésről készített hangfelvétel tartalmazza a jegyzőkönyvre vonatkozó tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a hangfelvétellel kiváltható.

A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt/bejelentőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

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

### 6.3.2 Tájékoztatás, információ kérés

Az Előfizető a Szolgáltatással, az Előfizetői jogviszonnyal, a Díjszabással és az akciókkal kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán érdeklődhet.

### 6.3.3 Díjreklamáció

A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi a 6.3.1.-el azonos módon, és 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, egyéb esetekben a díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. Ennek során az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. A Szolgáltató a számlában foglaltak helyességét az ÁSZF 7.1.2. fejezetében foglaltaknak megfelelően bizonyítja.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

Az Előfizetőt a díjkülönbözet után napi kamat illeti meg a befizetés és a jóváírás közötti időre. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 10 %.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indokolását írásban megküldi az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott elektronikus címre vagy postai levelezési címre.

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

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatással kapcsolatban információt kérjen a Szolgáltatótól. Az Előfizetőnek joga van a telefonos Ügyfélszolgálat szolgáltatásait igénybe venni.
A telefonos Ügyfélszolgálat a (1) 999 6000-es telefonszámon hívható. A telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen hívható, más Szolgáltatók hálózatából történő hívás esetén az Előfizető az adott Szolgáltató által meghatározott díjat köteles fizetni.

Az ügyfélszolgálat egyes konkrét ügyfélbejelentésekhez kapcsolódó működésének rendjét az ÁSZF 6.3. és 6.4. pontjai, a bejelentések kezelésével kapcsolatos minőségi célértékeket pedig a 4.1. pont szabályozza.

## 6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

A Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott díj ellenében biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehessen országos tudakozó szolgáltatást, továbbá az ilyen tudakozó Szolgáltatóknak megadja – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét, és kapcsolási számát.

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

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató válaszát nem tartja megfelelőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza;
- A területi fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez;
- A Szolgáltató felett felügyeletet gyakorló Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz. Az Előfizető minőség-felügyeleti eljárás indítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, az általa végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra vonatkozó állásfoglalását;
- A Gazdasági Versenyhivatalhoz versenyjoggal összefüggésben;
- Bíróságokhoz díjvitával, fogyasztóvédelemmel összefüggésben, valamint minden olyan esetben, amikor a panaszt a Szolgáltató hatáskörében vagy államigazgatási hatáskörben nem megfelelően rendezték.

A Szolgáltató mindenkor úgy jár el, hogy a fogyasztó érdekeinek védelmét biztosítsa. A Szolgáltatót a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felügyeli.

A Szolgáltató fentiekben meghatározott felügyeleti szerveinek elérhetőségét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

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

## *7.1* Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az Eszr. 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

### 7.1.1 Díjfizetés

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért és a Szolgáltatás Előfizető rendelkezésre állásáért díjfizetésre köteles a Szolgáltatóval szemben. A díj mértékét a Szolgáltató a mindenkor érvényes Díjszabásában határozza meg. A Díjszabást Szolgáltató egyoldalúan bármikor módosíthatja. A Díjszabás az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.
A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésekor az Előfizetői Szerződés típusának megfelelő érvényes Díjszabását az Előfizető kérésére az Előfizető rendelkezésére bocsátja, valamint internetes honlapján elérhetővé teszi.

Amennyiben a Szolgáltató Díjszabását módosítja, úgy a Szolgáltató közlemény formájában tájékoztatja az Előfizetőt a Díjszabás módosulásáról és az Előfizetőt erre az esetre megillető jogokról.

### 7.1.2 Díjszámítás

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,

b) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén 1 másodperccel haladhatja meg.

### 7.1.3 Fizetendő díjak

#### 7.1.3.1 Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor egyszeri csatlakozási díjat, és az első Havi Előfizetői Díjat köteles megfizetni Szolgáltatónak, ami a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi Előfizetői Díj, valamint a Szolgáltatás igénybevétele után Forgalmi Díjat megfizetni Szolgáltatónak, amelyről Szolgáltató havonta számlát küld Előfizetőnek. A díjak mértéke az Előfizető által választott szolgáltatástól függ.

Előfizető köteles a számlán feltüntetett esedékes teljes összeget a számlán feltüntetett fizetési határnapig a Szolgáltatónak megfizetni.

Lebeszélhető díjcsomagok esetén a lebeszélhetőség a számlázási ciklus első napjától számított adott díjcsomagra vonatkozó forgalmi irányokra és forgalmi díjakra vonatkozik.

#### 7.1.3.2 Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért az Előfizetői Díjat előre meg kell fizetnie. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért a Forgalmi díjat előre köteles megfizetni. Az Előfizető a Szolgáltatást az előre megfizetett Forgalmi Díjnak megfelelő mértékben veheti igénybe.

#### 7.1.3.3 Díjcsomagok

A Szolgáltató által meghirdetett díjcsomagokat a mindenkori Díjszabás (1. számú melléklet) a díjcsomagok időbeli hatályának feltüntetésével tartalmazza. A Szolgáltató megkülönböztet általános hatályú, és akciós díjcsomagokat.

#### 7.1.3.4 Általános díjcsomagok

Az általános díjcsomagokat bármely Előfizető jogosult választani és igénybe venni a szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés aláírását követően. Az általános Díjcsomagokat a Díjszabás (1. számú melléklet) tartalmazza.

#### 7.1.3.5 Akciós díjcsomagok

Akciós díjcsomagokat a Szolgáltató időszakosan indít. Az akciós díjcsomagokat igénybe venni az adott akciós díjcsomagban megjelölt Előfizetői kör jogosult az akcióban jelölt időbeli hatállyal és feltételekkel. Az Általános Szerződési Feltételek külön – 5. sz. – melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles a mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, azonban ez esetben az Előfizetők előzetes értesítése nem szükséges. Ennek a Szolgáltató úgy felel meg, hogy a módosított 5. számú mellékletet honlapján közzéteszi, valamint nyomtatott formában Ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja.

#### 7.1.3.6 Egyedi díjcsomagok

Egyedi díjcsomagokat a Szolgáltató az Előfizetővel kötött Egyedi Előfizetői Szerződésben határozhat meg, utólag fizetett – postpaid – szolgáltatásokhoz kapcsolódóan. Az Egyedi díjcsomagok az adott Előfizető által igénybe vett Szolgáltatásokra a Díjszabásban meghatározottól eltérő Díjtételeket tartalmazhatnak. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott – kedvezményes – díjtételek határozott időtartamra (hűségidővel) kötött Egyedi Előfizetői Szerződések esetében a határozott időtartamra vonatkoznak.

A határozott időtartam lejártával a Szerződés határozatlan időtartamúvá alakul jelen ÁSZF 9.2. pontja alapján, amennyiben ehhez az Előfizető az Előfizetői Szerződésben annak megkötésekor hozzájárulását adta. Ekkor a határozott időtartamra érvényes kedvezményes díjtételek maradnak érvényben mindaddig, míg ezek módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt írásban nem értesíti.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződés lejáratához kapcsolódóan legkorábban a határozott idő lejártát megelőző hatvanadik napon küld az Előfizető részére ajánlatot a határozott idejű előfizetői szerződés új határozott időszakkal történő igénybe vételére vonatkozóan és ez a joga a határozott időtartam lejártát követően is megilleti egészen addig, míg a Szerződés hatályban van.

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

A Szolgáltató az új ajánlatban rögzíti az Előfizető számára biztosítani kívánt új Díjtételeket. Az Előfizető az értesítést követő 45 napon belül dönthet arról, hogy:

- az ajánlatban szereplő díjtételeket elfogadja és ezek biztosítása érdekében a Felek további határozott időtartamot rögzítenek az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításában,
- határozatlan idejű Előfizetői Szerződésének fenntartását kéri,
- él azzal a jogával, hogy szerződését felmondja. Ez a jog attól a naptól illeti meg az Előfizetőt, amikortól Szerződése a határozott időtartam lejártával határozatlanná alakul.

A Szolgáltató a határozatlanná alakult szerződés érvénybe lépését követően jogosult az esetleges Díjszabás változás esetén a Díjszabásban meghatározott díjtételek alkalmazására az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra.

### 7.1.4 Számlázás

#### 7.1.4.1 Számlázás Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó elektronikus számláját és annak tételes számlamellékletét. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítés napján kézbesítettnek tekinthetőek.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban meghatározottakon túlmenően papír alapú számlára tart igényt, úgy azt köteles a szerződés megkötésekor, de legkésőbb az egyes számlázási időszakok vége előtt legalább 30 nappal a Szolgáltató felé írásban jelezni.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 nappal megelőzően értesíti.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. napon kézbesítettnek tekintendők.

Európai Uniós Előfizető esetén, a 2007. évi CXXVII. tv. alapján, amennyiben az Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki. A közösségen belüli adószám érvényességét a Szolgáltató ellenőrzi.

#### 7.1.4.2 Számlázás Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizető a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért az Előfizetési díjat és a Forgalmi díját előre fizeti meg a az ÁSZF 7.1.1. fejezetében megjelölt módon a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően, amelyről az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek az elektronikus számláját. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítési visszaigazolás napján kézbesítettnek tekinthetők.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban meghatározottakon túlmenően papíralapú számlára tart igényt, úgy azt köteles a regisztrációt megelőzően írásban, vagy az Ügyfélszolgálat telefonszámán jelezni.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. napon kézbesítettnek tekintendők.
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltató által igazolható módon a Szolgáltatást az egyenlegét meghaladó mértékben veszi igénybe, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy díjigényét a következő egyenlegfeltöltés alkalmával az egyenleg összegéből levonja, egyenlegfeltöltés elmaradása esetén pedig követelését az Előfizetőnek kiszámlázza.

Áfás számla kizárólag az Előfizető nevére és címére állítható ki és postán csak akkor küldhető ki, ha a postai levelezési cím belföldi, magyarországi.

Európai Uniós Előfizető esetén, a 2007. évi CXXVII. tv. Alapján, amennyiben az Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki. A közösségen belüli adószám érvényességét a Szolgáltató ellenőrzi.

#### 7.1.4.3 A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevételét kivéve az Előfizető tételes számlamellékletre jogosult. A Szolgáltató Tételes Számlamellékletet csatol a kiállított számlához. A Tételes Számlamellékletnél részletesebb Hívásrészletező Számlamellékletet minden Előfizető a Szolgáltató által biztosított online felületről ingyenesen elérheti.

##### 7.1.4.3.1 Tételes számlamelléklet

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevételét kivéve az Előfizető részére kiállított tételes számlamellékletben az előfizetési díjak, a beszéd és nem beszéd célú forgalmi díjak és a kiegészítő szolgáltatások díjai elkülönítetten kerülnek feltüntetésre. A számlamellékletben a

beszéd és a nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok és kedvezmények külön is fel vannak tüntetve.

#### 7.1.4.3.2 Hívásrészletező számlamelléklet

A hívásrészletező számlamelléklet magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.
A hívásrészletező számlamelléklet szolgáltatásonként és szolgáltatónként tartalmazza:

- A hívott számát;
- A hívás kezdő időpontját;
- A hívás időtartamát;
- A hívásegység díját;
- A hívás díját.

A hívásrészletező számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig, visszamenőlegesen két évre igényelhető. A hívásrészletező számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

#### 7.1.4.3.3 A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi korlátai

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben feltünteti azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét, ez a kimutatás azonban nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

A Szolgáltató a Hívásrészletező Számlamelléklettel kapcsolatban felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató a fenti részletes kimutatásban az Előfizető kérésére sem adja meg a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- Többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;

- Többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
- A segélykérő szolgálatokat értesítik.

### 7.1.5 Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek bevonásával – vizsgálni, és az Előfizetőtől a fizetőképességét igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult az Előfizető által bemutatott okmányok valódiságát megvizsgálni, és kétség esetén az okmányok valódiságának bizonyítását kérni az Előfizetőtől.
A Szolgáltató az Előfizetőtől előleget kérhet. Az előleg összegét a Szolgáltató jogosult meghatározni.

### 7.1.6 Díj túlfizetés

Az Előfizetői számláknak a számlán szereplő összegen felüli, a befizető szándékától független befizetése bármely számlafizetési módon. Az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult az Előfizető következő számláján jóváírni, vagy az egyenlegét a túlfizetés összegével megnövelni.

Abban az esetben amennyiben az Előfizető a túlfizetés összegét nem a fentiek szerint kívánja érvényesíteni, és a Szolgáltatót a túlfizetés összegének visszafizetésére szólítja fel, úgy az Előfizető köteles a visszatérítéssel kapcsolatos adminisztrációs és banki költséget, a Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározottak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

### 7.1.7 Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén)

Az Előfizető a Szolgáltató számláján szereplő fizetendő összeget a számlán feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Amennyiben az Előfizető a számlát a megjelölt időpontig nem egyenlíti ki, vagy nem bizonyítja, hogy a számla kiegyenlítéséhez szükséges összes intézkedést megtette, a Szolgáltató írásbeli felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére. A fizetési felszólításban a Szolgáltató felhívja az Előfizetőt, hogy fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül tegyen eleget.

Amennyiben az Előfizetőnek a felszólítást követően is esedékes és ki nem egyenlített díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az Általános Szerződési Feltételekben

meghatározott vagyoni biztosítékot a díjtartozás erejéig, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására az ÁSZF 5.2. fejezete szerint. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést az ÁSZF 0. fejezete szerint megszüntetni.

Ha az Előfizető díjtartozását a Szolgáltatás korlátozásának ideje alatt fizeti meg, a korlátozás megszüntetéséért a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű korlátozás-megszüntetési díjra jogosult. A korlátozás-megszüntetési díjat a korlátozás megszüntetését követően megküldött első számla külön számlatételként feltüntetve tartalmazza.
A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke: 10 %.

## 7.2 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

### 7.2.1 Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

#### 7.2.1.1 A díjfizetés módjai

- banki átutalás,
- postai átutalás,
- online fizetés,
- készpénzes befizetés.

#### 7.2.1.2 A számla kiegyenlítésének napja

- Banki átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Postai átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Online fizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján online fizetéssel a számlát kiegyenlítette;
- Készpénzes befizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja a befizetés napja.

### 7.2.2 Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Előre fizetett szolgáltatás esetében a díjfizetés egyenlegfeltöltéssel történik. Egyenlegfeltöltéssel a Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatónál nyilvántartott egyenlegén az egyenlegfeltöltésnek megfelelő – de az Előfizetési Díjjal csökkentett – összeget, mint Forgalmi díjat jóváírja.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódik előfizetési díj és azt az Előfizető rendezte, akkor az egyenlegén jóváírt összeget az Előfizetési Díjjal fedezett időszakban

használhatja fel, majd ismételt előfizetési díjrendezés esetén – amennyiben ez a díjjal fedezett időszak lejártát követő 90 napon belül történik - a maradvány egyenleget felhasználhatja. Ha a Szolgáltatáshoz nem kapcsolódik a Díjszabás (1. számú melléklet) szerinti Előfizetési Díj, akkor az egyenleg felhasználásának határideje az utolsó feltöltés napjától számított 12 hónap.

#### 7.2.2.1 Az egyenlegfeltöltés módjai

- online fizetés,
- előre utalás.

#### 7.2.2.2 Az egyenlegfeltöltés napja

- Online fizetés esetében az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján online fizetéssel fizet
- Előre utalás esetén az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták.

### 7.3 A kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

### 7.4 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

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

Üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A kötbér megállapításának alapjára és mértékére vonatkozóan a részletes szabályozást az ÁSZF 6.2. fejezete tartalmazza.

### 7.4.1 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozó részletes szabályozást az ÁSZF 6.3 fejezete tartalmazza.

### 7.4.2 Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 10 %.

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

A Szolgáltató biztosítja valamennyi számtípus – köztük a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás - Előfizetői számainak hordozhatóságát, valamint az átadó Szolgáltatóval együttműködve eljár a vele Előfizetői Szerződéses kapcsolatot létesítő Előfizetők számainak hordozásával kapcsolatban a 2/2012 (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól, valamint Jelen ÁSZF-ben szabályozottak szerint.

### 8.1 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

#### *8.1.1* A számhordozás kezdeményezése

Az Előfizető az átadó Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

A fennálló Előfizetői Szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó Szolgáltató a szolgáltatást az érvényes Előfizetői Szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az Előfizetői Szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó Szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, más Szolgáltató alatt értve bármely előző Szolgáltatót is.

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.
Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

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

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az Előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

### 8.1.2 Az Előfizető azonosítása

Az Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja.

A számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon az Előfizetői szám és az átadó Szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződésben foglalt adatok, illetve az Előfizetői Szerződés hiányában az ÁSZF 2.1.1. fejezetében felsorolt okiratok alapján azonosítja

**Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok:**
Természetes személy esetében:
a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

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

b) gazdálkodó szervezet esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,

bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és
bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
cb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az Előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető.

### 8.1.3 A számhordozás folyamata

A szerződéskötéskor az átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon 20.00 – 24.00 óra között lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az Előfizető az átvevő Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviseletében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a Szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő Szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó Szolgáltatónak átadni.

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az Előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő Szolgáltató

köteles az átadó Szolgáltatóval egyeztetni és ennek alapján az átvevő Szolgáltató jelzi az Előfizetőnek, hogy mi a számhordozás végrehajtásának legkorábbi időpontja.

Az átvevő Szolgáltató a számhordozás elindítását megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy:

a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,

b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,

c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő Szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,

d) az átadó Szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő Szolgáltató hálózatában, ha az átadó Szolgáltató a hálózati zárat feloldotta.

e) A legkorábbi számátadási időablak választása esetén:

- ea) a számhordozási igény nem lehet töröltetni, mivel az Előfizető a hatályos jogszabályok alapján számhordozási igényét az átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16.00 óráig töröltetheti
- eb) a jogszabályban meghatározott határidők mellett az átvevő Szolgáltató legkorábban a számátadási időablak napján, legkésőbb már csak az ezt követő munkanapon tudja a számhordozás esetleges elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Az átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig írásban – más megállapodás hiányában elektronikus levélben - értesíti.

Az átvevő Szolgáltató az ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a számhordozásokat kezelő központi számítógépes nyilvántartási és eljárási rendszernek (KRA-nak) bejelenteni, kivéve ha az Előfizető más – későbbi – számátadási időablakot választott.

Amennyiben :

- az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés, kedvezményes díjazású szolgáltatás, díjmentes szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás számainak hordozását igényli, mely az átadó Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban hordozható

akkor az átvevő Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig jelenti be a KRA-nak a számhordozást.

Az átadó Szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő Szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő Szolgáltatót. Az átadó Szolgáltató legkésőbb a számhordozás KRA-ba való bejelentésének időpontja után 23 órán belül a KRA-ban jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó Szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16 óráig törölheti. Az átvevő Szolgáltató az igény törléséről az átadó Szolgáltatót a következő munkanap 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az Előfizető visszalépett indoklással törli.

#### 8.1.3.1 A számhordozás megtagadása

##### 8.1.3.1.1 A számhordozás megtagadásának feltételei

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha Az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy Az Előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható.

Az átadó Szolgáltatónál fennálló számlatartozás akkor lehet a számhordozás megtagadásának oka, amennyiben erről az átadó Szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.
A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja az Előfizetőt. A határidők az azonosítást követően, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi bejelentését követően újrakezdődnek.

##### 8.1.3.1.2 A számhordozás során lejárttá váló számlatartozások

Az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés

számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket:

- Az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- A ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére az Előfizető fennálló tartozását az Eht. 128. § (3) bekezdése szerint kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

Amennyiben az ezzel kapcsolatos követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles – az átadó Szolgáltatóval együttműködve – az Előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az Előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az Előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

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

Internet szolgáltató-váltás – ISP (Internet ServiceProvider) váltás: ISP váltás akkor történik, ha a jelenlegi Szolgáltatójánál (ISP1-nél) ADSL előfizetéssel rendelkező ügyfél NDSL Előfizetői Szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi a Szolgáltatónál (ISP2-nél). A váltás során az ügyfél és a jelenlegi Szolgáltatója (ISP1) közötti szolgáltatási szerződés felbontásra kerül.

**ISP1, ISP2 meghatározása:**
ISP1: A meglévő internet Szolgáltató, akivel az Ügyfél Előfizetői Szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni.
ISP2: Az Ügyfél szempontjából „új” internet Szolgáltató, akivel az Ügyfél Előfizetői Szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni.

**Szolgáltató váltás ügymenete:**
A Végfelhasználó az „új” internet Szolgáltató (ISP2) felé jelzi szerződéskötési szándékát. Az Előfizető ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-el fennálló Előfizetői Szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon. A szünetmentes Szolgáltató-váltás sikeres megvalósulásához a következő feltételeknek kell teljesülnie:

- az NDSL Előfizetőnek a régi internetszolgáltató (ISP1) felé ne legyen díjtartozása.
- az NDSL Előfizetőnek ne legyen érvényes hűségnyilatkozata ISP1 felé.

Amennyiben a fentiek közül valamelyik nem teljesül, akkor a Szolgáltató-váltás elutasításra kerülhet.

A szünetmentes Szolgáltató-váltást jelen ÁSZF-ben meghatározott internet szolgáltatásra a Magyar Telekom Nyrt. illetve az Invitel Zrt. hajtja végre, a váltás pontos időpontját is a Magyar Telekom Nyrt. illetve az Invitel Zrt. állapítja meg. Előfizetőnek eddig az időpontig ISP1 nyújtja az ADSL szolgáltatást, így Előfizető a régi Szolgáltató (ISP1) számláit az ISP váltás időpontjáig köteles megfizetni.

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

A Szolgáltató közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást nem nyújt.

## 9 A szerződés időtartama

### *9.1* A szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozott vagy határozatlan. Erről a Felek az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznak.

A szerződés megkötésekor a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a különböző időtartamú szerződések – így a határozott és a határozatlan időtartamú szerződések - megkötésének feltételeiről, mely tájékoztatási kötelezettségének jelen ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben foglalt közléssel eleget tesz.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama, illetve az egyes szolgáltatások igénybe vételének időtartama függ az Előfizető által választott díjcsomagtól, illetve az igénybe vett kedvezményektől.

### 9.2 A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 12 vagy, üzleti előfizetők esetében – amennyiben erről a Felek kölcsönösen megállapodnak az Előfizetői Szerződésben – akár 24 vagy 36 is hónapra köthető. Az időtartam a szerződésben megjelölt hatályba lépési időponttól érvényes, mely egyezik a szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontjával. Az egyes szolgáltatások igénybe vétele esetében a Felek külön-külön nyilatkozhatnak a Szolgáltatás igénybe vételének időtartamáról.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetői a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén az Eszr. 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetői, mely értesítésnek úgy is megfelelhet, hogy a Szerződés dokumentumba foglalja a határozott időtartam lejáratának időpontját.

A Szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű Előfizetői Szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

Az adminisztrációs díjak szolgáltatói terhek növekedésére vonatkozó módosítása 132. § (2) a)-ra vagy c)-re hivatkozva nem minősül a szerződéses feltételek lényegi módosításának. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A határozott idejű szerződésekhez kötött, vagy egyes szolgáltatások esetében hűségidőhöz kapcsolt Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított, és a Szolgáltató által meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni (Eht. 134. § (15) bekezdés), de a

Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

A Szolgáltató az Előfizetővel szemben fennálló követelését Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek kiszámlázza, Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető egyenlegéből levonja. Amennyiben az Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy egyenlege a kedvezmény összegét nem fedezi, a Díj-nemfizetés rendelkezései irányadóak.

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazza, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
b) az Előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
c) a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az Eszr. 27. § (4) bekezdésedbe ütközően módosítja,
d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti, és emiatt az Eszr. 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés fentiek alapján történő előfizetői felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással az Eszr. 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Előre fizetett díjű szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenleg feltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A Szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az Előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztést – kérésére elszámol. Semmis az Előfizetői Szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az Előfizetőnek nem jár vissza.

Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében az Eszr. 27. § (1)-(3) és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

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

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Amennyiben a szerződés megkötésekor állapodnak meg a Felek a meghosszabbításkor ennek ténye és feltételei a Szerződésben rögzítésre kerülnek.

## 10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató adatkezelésre vonatkozó feltételeit az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. számú melléklet) tartalmazza.

Amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató egyes adatokat adatfeldolgozói minőségben kezel – különös tekintettel az üzleti előfizetők, mint adatkezelők által a szolgáltatás nyújtásához szükséges – Szolgáltató részére átadott adatokra , úgy ezen minőségében az adatkezelő utasításainak megfelelően végzi az adatkezelést, melynek szabályozását szintén az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. számú melléklet) tartalmazza.

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

### 10.2.1 Adatbiztonság

A Szolgáltató a személyes és előfizetői, illetve forgalmi adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlansága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján (www.opennet.hu) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan – az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakít ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő.

### 10.2.2 Adatvédelem

A Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete rendelkezéseinek megfelelően, az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztatóban (3. számú melléklet) részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

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

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességét és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

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

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

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

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a Felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni.

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

A Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei az Adatkezelési Tájékoztatóban (3. számú melléklet) megtalálhatóak.

### 10.2.3 Adatszolgáltatás, adattovábbítás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társszolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. számú melléklet) tartalmazza.

Az adatfeldolgozóként igénybe vett további szolgáltatók körére és a kapcsolódó adatkezelési gyakorlatra vonatkozóan az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. számú melléklet) teljes körű tájékoztatás nyújt.

A Szolgáltató az Eht. és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek az előfizetői adatokat, a hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

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

A Szolgáltató az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Előfizető – amennyiben az adatkezelés hozzájárulásán alapul - a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott Előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött Előfizetői Szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó személyes, írásbeli vagy e-mail, vagy az ügyfélszolgálaton, telefonon tett nyilatkozatban – a megfelelő azonosítást követően – bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. A nyilatkozatok feldolgozására Szolgáltató által vállalt határidő 15 munkanap.

### *11.1* Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata

Ha a Felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az Előfizetői Szerződés nem írásban kerül megkötésre, a Szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő Igénylés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg, míg online szerződéskötésnél, az online felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

### *11.2* Kis- és középvállalkozások egyéni Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozat

Kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni, melynek megfelel jelen ÁSZF-ben nyújtott tájékoztatás. A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Jelen pontban meghatározott tájékoztatásnak Szolgáltató úgy tesz eleget, hogy Jelen ÁSZF-ben rögzíti ezeket a szabályokat.

### *11.3* Előfizetői névjegyzék, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének, illetve tudakozó szolgáltatásnak nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az egyedi Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Ráutaló magatartással, illetve szóbeli Előfizetői Szerződéssel történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli a birtokában lévő Előfizetői adatokat.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség.

Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a 3. számú mellékletben foglalt Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### *11.4* Tételes és hívásrészletező számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizető az ÁSZF 7.1.4.3.1. pontjában szabályozott számlamellékletekre vonatkozó Igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti.

### *11.5* Hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizető a hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti.

Az hívószám kijelzés speciális szabályait az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. sz. melléklet) tartalmazza.

## 12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

Az Előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával, a jogszabályok, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek módosulásával módosítható. A polgári jog általános szabályai szerint a Szolgáltató a szóban, online vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja. A szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítás esetén a hatálybalépés feltétele, hogy a módosítást a másik fél is elfogadja.

A felek az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételeknek és a jogszabályoknak megfelelően kétoldalúan bármikor módosíthatják írásban. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### 12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

#### 12.1.1 Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítást jogszabály vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás, valamint ha a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani az Eht. 132. § (2) bekezdése szerint:

a) az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése estén azzal, hogy – amennyiben az Eht. vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Az ÁSZF 1. számú melléklet (Díjszabás) 7. fejezetében foglalt adminisztrációs és ügyfélkezelési díjak módosítása jelen pontra történő hivatkozással – ameddig az díj ésszerű és méltányos – nem minősül a szerződési feltételek lényeges módosításának;
b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, különösen de nem kizárólagosan közvetített szolgáltatás esetén a szerződéses Szolgáltatók feltételrendszerének változása, továbbá a működési körben felmerült alátámasztható gazdasági ok
d) a Szolgáltató személyének változása, amennyiben mind a Szolgáltató, mind a helyébe lépő új szolgáltató megfelel az Eht. 133. §-ában rögzített feltételeknek az eljárás során.

A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető javára az Előfizetői igények minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében.

A határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amennyiben a fogyasztói árindex emelkedik. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, de a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a KSH által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Az Előfizetői Szerződés (Általános Szerződési Feltételek vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, vagy a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

A Tájékoztatás tartalmazza:

- A pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- A módosítások lényegének rövid leírását;
- A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- A közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- A Díjszabás módosítása esetén a módosított díj összegét;
- Azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Az értesítési kötelezettségnek a Szolgáltató elsősorban számlalevél-mellékletben tesz eleget.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre
c) egyéb elektronikus hírközlés útján
d) postai úton.

Az a)-d) esetekben a tájékoztatást a Szolgáltatónak az értesítéssel egyidejűleg internetes honlapján is közzé kell tennie, melyet az internetes honlapon történő közzétételre utalással kell jeleznie az értesítésben.

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

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

### 12.1.2 Az Előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető hívószámát megváltoztatni, ha a felek a hívószám megváltoztatásában megállapodtak, illetve műszaki vagy forgalmi okokból a Hatóság által igazoltan szükséges esetben, valamint ha a megváltoztatást jogszabály írja elő.

A hívószám megváltoztatásáról, valamint az Előfizetőt a hívószám megváltoztatásával kapcsolatban megillető jogokról a Szolgáltató 30 nappal korábban értesítést küld az Előfizetőnek.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki és jogi feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

A Szolgáltató a kért Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki vagy jogi feltételek hiányára hivatkozva megtagadhatja, köteles azonban az elutasítást részletesen megindokolni.

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői hívószám megváltoztatásért az Előfizető köteles a Díjszabásban (1. számú melléklet) meghatározott hívószám-megváltoztatási díjat megfizetni.
A Szolgáltató alapesetben vállalja, hogy a hívószámot 6 hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ennél hosszabb ideig ne rendelje más Előfizetőhöz, és – a Szolgáltató által meghatározott szövegkészletből az Előfizető által választott szöveggel - korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról tájékoztatást adjon. Amennyiben a változtatást az Előfizető kezdeményezi, akkor ezért a Szolgáltató az 1. számú mellékletben (Díjszabás) meghatározott díjat számíthat fel.

A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról telefonos ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

**12.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

**12.2 Változás az Előfizető adataiban, jellegében és személyében**

**12.2.1 Változás az Előfizető adataiban**

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok bemutatását követő 15 napon belül vezeti át. A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

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

**12.2.2 Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása**

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltoztatás átvezetését a Szolgáltató díjfizetéshez kötheti, mely esetben a fizetendő díj összegét a Díjszabás (1. számú melléklet) tartalmazza.

Az Előfizetői jelleg változása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására vagy módosításának kezdeményezésére, amennyiben a nyújtott szolgáltatás a megváltozott Előfizetői jelleg miatt az Előfizető által nem igénybe vehető.

Az Előfizető a 11. pontban részletezett nyilatkozatok megtételével, módosításával, visszavonásával is tehet olyan bejelentést, mely adatváltozást eredményez.

A jelen pontban meghatározott bejelentések alapján a Szolgáltató az adatok módosítását 15 napon belül vezeti át.

Amennyiben a bejelentett adatváltozás érinti a szolgáltatás megkötéséhez kapcsolódó, az ÁSZF 2.2 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok körét, úgy a Szolgáltató a változás bejelentés során kérheti a vonatkozó eljárás megismétlését és a dokumentumok ismételt bemutatását.

### 12.2.3 Átírás

A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit másra átruházni. Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy Előfizetői jogviszonyát a Szolgáltató hozzájárulásával más személyre átruházza.

Az Előfizető személyének átírását abban az esetben lehet átvezetni, ha az átadó Előfizetőnek lejárt számlatartozása nincs, illetve vállalja, hogy az átírás napjáig keletkező díjakat a Szolgáltatónak megtéríti. Szolgáltató – erre vonatkozó külön megállapodás kivételével - az átírást nem vállalja az esetleges lejárt tartozások rendezéséig. Az átírás díját – melyet az Átadó köteles az utolsó esedékes számla összegével együtt megfizetni - a Díjszabás (1. számú melléklet) tartalmazza. Amennyiben az átadás díját – külön nyilatkozat alapján – mégis az átvevő viseli, akkor erre vonatkozóan a Szolgáltató az átvevő részére díjbekérőt állít ki és az átírás díjának beérkezéséig az átírást nem kezdi meg.

A Szolgáltató jogosult továbbá az átírás során az új Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat, vagy nyilatkozatokat kérni és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani.

Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

Az új Előfizető nem kötelezhető, hogy az átírási díjon felül belépési díjat fizessen.

Az átírás határideje a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől, valamint a fentiekben meghatározott pénzügyi feltételek teljesítésétől számított 15 nap.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást a fenti határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### 12.2.4 Áthelyezés

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére a Szolgáltató köteles az Előfizetői Hozzáférési Pontot földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

Az áthelyezés díját a Díjszabás (1. számú melléklet) tartalmazza.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, egyes szolgáltatások esetében külön díjfizetési (ld. Díjszabás – 1. számú melléklet) kötelezettség mellett nyílik lehetőség.

Az áthelyezés feltétele, hogy az új létesítési címen az Előfizető megegyezik a korábbi létesítési címen levő Előfizetővel. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az nem lehetséges az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,

b) az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú Előfizetői Szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért vagy elmaradt bevételt nem érvényesíthet.

Az a) és a b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszűntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés létesítéséig az Előfizetői Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
Az áthelyezési feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartásakor a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### 12.2.5 Díjcsomag-váltás

Díjcsomag módosításkor az Előfizetői Hozzáférési Pont és egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak. A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban és e-mailben lehet bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a Szolgáltató a következő 15 munkanapon belül teljesíti. Ezt követően, a választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató a következő számlaforduló induló napjától teljesíti. A nem írásban történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban illetve e-mailben visszaigazolja.

Speciális feltételű, Akciós csomagok esetén a Szolgáltató meghatározza a csomagváltási lehetőségeket és erről az ügyfeleket ügyfélszolgálatán tájékoztatja.
Határozott időre kötött szerződés vagy igénybe vett szolgáltatás esetében a díjcsomag váltást a Szolgáltató a kedvezmények visszafizetéséhez vagy ismételten határozott idejű szerződéskötés vállalásához kötheti, amennyiben a választott új díjcsomag számára kedvezőtlenebb.

## *12.3* A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A Szolgáltató általi felmondás esetén az Előfizetői jogviszony megszűnésének napja a felmondási idő utolsó napját követő nap.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben a Szolgáltatás sajátossága miatt az Előfizetőt a felmondásról ilyen módon nem lehet értesíteni, az Előfizetőt a Szolgáltató email útján, vagy az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza:

- A felmondás indokát;
- A felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját;
- Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének a lehetőségéről, valamint ennek következményeiről.

### 12.3.1 Rendes felmondás

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

### 12.3.2 Rendkívüli felmondás

#### 12.3.2.1 Szerződésszegés

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- az Előfizető az igénybe vett szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti;
- Előfizető a 3.1.6. pontban meghatározott bérleti készülékeket nem az ott szabályozott módon használja, vagy tovább értékesíti.

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.

#### 12.3.2.2 A Szolgáltatás nem szerződésszerű használata

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem szerződés szerűen használja, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. A Szolgáltató választása szerint ilyen esetben a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, szüneteltetésére és megszüntetésére is jogosult.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely Szolgáltatást tilos a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül részben vagy egészben tovább értékesíteni harmadik személy részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségét megszegi, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni. Amennyiben a Szolgáltatónak az Előfizető szerződésszegő magatartása következtében bármilyen kára származott, a Szolgáltató jogosult ezt az igényét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltatónak joga van kártérítést követelnie abban az esetben, ha az Előfizető megszegi az Előfizetői Szerződést. A kártérítés mértéke az okozott kár mértékétől függ.

#### 12.3.2.3 Díj nemfizetése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondhatja, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki 15 napon belül.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést:

- ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot,
- a bejelentés megvizsgálásának határidőjéig, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 15 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató utólag fizetett szolgáltatás igénybevétele esetén felajánlhatja az Előfizetőnek, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnése helyett a Szolgáltatást előre fizetett Szolgáltatásként vegye igénybe.

#### 12.3.2.4 A Szolgáltatás nyújtásának hatóság általi megtiltása / módosítása

Az Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek az Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtását nem teszik lehetővé.

### *12.3* Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

### 12.3.1 Rendes felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést a nem üzleti előfizető azonnali hatállyal bármikor felmondhatja. Az Előfizetői Szerződés felmondása csak írásban érvényes. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az Előfizetői felmondás esetén a felmondást tartalmazó írásbeli értesítés Szolgáltató általi kézhezvételét követő nap.

Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni.

A határozott idejű Előfizetői Szerződések felmondására az ÁSZF 9.2. pontjában meghatározottak az irányadóak.

### 12.3.2 Rendkívüli felmondás

Az Előfizető jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítása tárgyában megküldött értesítést követő 45 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést azonban

akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás számára hátrányos jogkövetkezményeket nem tartalmaz.

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

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

### *12.4* Egyéb Előfizetői Szerződés módosítási és megszűnési esetek és feltételeik

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a felek közös megegyezésével a felek által meghatározott időpontban.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett Szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát megküldi az Előfizetőnek, aki köteles a számlát a számlán feltüntetett időpontig kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az Előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az Előfizetői Szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az Előfizetőnek nem jár vissza.

## 13 Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással együttműködni, és egymást az Előfizetői Szerződést érintő minden lényeges tényről és körülményről tájékoztatni. Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással minden olyan lényeges adatot, információt közölni, amely az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

### 13.2 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét,

vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, illetve – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül nem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot - az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, és az Előfizetőtől kártérítést követelni. Az Előfizető – amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez nem a Szolgáltató által javasolt illetve forgalmazott eszközt használja – csak olyan eszközt használhat a Szolgáltatás igénybevételéhez, amely a Magyarországon irányadó jogszabályok és szabványok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik.

### 13.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

A Szolgáltató által nyújtott készülékbérletre vonatkozó szabályozást jelen ÁSZF 3.1.6 pontja tartalmazza.

### 13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett bármely változást írásban vagy személyesen a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján tudja csak teljesíteni az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeit. Azon esetekben, melynek során a Szolgáltató az Előfizető részére adatfeldolgozási tevékenységet végez – ld. 3. sz. melléklet – kifejezetten az Előfizető felelőssége az adatfeldolgozáshoz átadott adatok kezelése, naprakészen tartása és szükség esetén módosításának, törlésének vagy egyéb kapcsolódó adatkezelésnek az elrendelése.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását az ÁSZF 12.2. fejezete tartalmazza.

## 14 A kiskorúak védelmét lehető tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § (1) bekezdése alapján az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható gyermekvédelmi szűrőszoftver internetes honlapjukról való ingyenes letölthetőségét és használhatóságát biztosítani.

A jogszabályi előírásoknak megfelelve a Szolgáltató – amennyiben a Szolgáltatás lakossági Előfizetők részére is nyújtja - ingyenesen letölthető és díjmentesen használható, magyar nyelvű szűrőszoftvereket is elérhetővé tett honlapján, melyek segítségével a szülők biztonságban tudhatják gyermekeiket a világhálón, megóvhatják őket a veszélyesnek és károsnak ítélt internetes tartalmaktól, valamint figyelemmel követhetik a weben történő tevékenységüket és akár korlátozhatják is az internetezéssel töltött időt.

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

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.

## 16 Vegyes rendelkezések

Az Előfizetői Szerződésre a magyar jog rendelkezései irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az Eht. és a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.
A jelen Általános Szerződési Feltételekben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht.-ban, valamint az ahhoz kapcsolódó jogszabályokban meghatározott jelentéssel bírnak.

**<u>Kapcsolódó jogszabályok</u>**

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)
- 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamit a díjazás hitelességéről
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlés szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. évi CXII. törvény

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól
- 55/2007. (V. 31.) GKM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időpontban lép hatályba azzal, hogy a hatálybalépést megelőző 30 nappal a Szolgáltató a módosításról az Előfizetőket tájékoztatja.

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi mellékletével együtt érvényes.