



**OPENNETWORKS KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT  
FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatások  
igénybevételére**

Hatályos: 2012. július 1-től

## Tartalom

1	Általános adatok, elérhetőség .....	8
1.1	A szolgáltató neve és címe.....	8
1.2	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	8
1.3	A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	8
1.4	A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	8
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	9
1.6	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	9
1.7	Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya, hatálya.....	9
1.7.1	Az Általános Szerződési Feltételek célja .....	9
1.7.2	Az Általános Szerződési Feltételek tárgya .....	9
1.7.3	Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya.....	9
1.7.4	Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya.....	10
1.7.5	Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya.....	10
2	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	10
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 .....	14
2.1.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	14
2.1.2	Az előfizetői szerződés megkötésének visszautasítása illetve elállás .....	17
2.1.3	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai .....	19
2.2	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok.....	21
2.2.1	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok.....	21
2.2.2	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok .....	22
2.3	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .	23
2.4	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	23

2.4.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele	23
2.4.2	Változás az Előfizető adataiban .....	24
2.4.3	Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása .....	24
2.4.4	Átírás.....	24
2.4.5	Áthelyezés .....	25
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	25
3.1	Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	25
3.1.1	Telefonáló Szolgáltatás.....	27
3.1.2	Faxoló Szolgáltatás .....	28
3.1.3	vPBX Szolgáltatás.....	30
3.1.4	iCenter In Szolgáltatás .....	30
3.1.5	Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, egyedi fejlesztések, díjcsomagok.....	31
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	32
3.3	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	32
3.4	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	33
	A Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.....	33
3.5	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	33
4	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	33
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	33
4.1.1	A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimál-értékei	34
4.1.2	A Szolgáltató forgalm mérésen alapuló számlázási rendszerének megfeleltetése .....	36
4.2	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	37

4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	37
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	38
5	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....	38
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	38
5.1.1	Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés .....	39
5.1.2	A Szolgáltató általi szüneteltetés.....	39
5.2	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei .....	40
6	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	41
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	41
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	42
6.2.1	Panaszbejelentés, ügyfelek tájékoztatása.....	42
6.2.2	Reklamációk.....	43
6.2.3	Díjreklamáció.....	43
6.3	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	44
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	45
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	45
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 feltüntetés .....	45
7	Díjak, díjzabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	46
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény	

igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	46
7.1.1 Díjfizetés .....	47
7.1.2 Fizetendő díjak .....	47
7.1.3 Számlázás.....	48
7.1.4 Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése .....	51
7.1.5 Díj túlfizetés.....	51
7.1.6 Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén) .....	51
7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	52
7.2.1 Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén.....	52
7.2.2 Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén .....	53
7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	53
7.4 A kártérítési eljárás szabályai.....	53
7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	54
7.5.1 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége .....	54
7.5.2 Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége.....	54
8 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	54
8.1 A Számhordozás feltételei .....	54
8.1.1 Az Előfizető azonosítása .....	54
8.2 A számhordozás kezdeményezése.....	57
8.3 Számhordozási eljárás helyhez kötött telefonhálózat esetén .....	58
9 A szerződés időtartama .....	58
9.1 a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	58
9.1.1 A szerződés időtartama.....	58
9.1.2 A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételei .....	59
9.1.3 A szerződéses jogviszony megszűnése.....	59

9.2	az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	63
9.2.1	Az előfizetői jogviszony módosítása.....	63
9.2.2	Kétoldalú szerződésmódosítás.....	63
9.2.3	Egyoldalú szerződésmódosítás.....	63
9.2.4	Az Előfizetői hívószám megváltoztatása.....	65
9.3	az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	66
9.3.1	Változás az Előfizető adataiban.....	66
9.3.2	Átírás.....	66
9.3.3	Áthelyezés.....	66
9.3.4	Díjcsomag váltás.....	66
10	Adatkezelés, adatbiztonság.....	67
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	67
10.2	Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	67
10.2.1	Adatbiztonság.....	67
10.2.2	Adatvédelem.....	68
10.2.3	Adatszolgáltatás.....	68
11	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).....	68
11.1	Természetes személy előfizetők előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata.....	69
11.2	Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozat.....	69
11.3	Előfizetői névjegyzék, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése.....	70
11.4	Tételes és hívásrészletező számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat.....	70
	Az Előfizető a 7.1.3.3. pontban szabályozott számlamelléletekre vonatkozó Igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti. ....	70

11.5	Hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó nyilatkozat .....	70
	Előfizető a hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti. ....	70
12	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	70
13	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	71
14	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....	71
14.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	71
14.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	71
14.3	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	71
14.4	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	72
15	Vegyes rendelkezések .....	72

## **1 Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1 A szolgáltató neve és címe**

A Szolgáltató neve: Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató címe: 1026 Budapest, Endrődi Sándor u. 15/C

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

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 8:00-18:00 óra között

Az Ügyfélszolgálat címe: 1026 Budapest, Endrődi Sándor u. 15/C

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9:00-18:00 óra között

A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 999 6000

E-mail: [info@opennet.hu](mailto:info@opennet.hu). A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket.

### **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](mailto: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 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 az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

## **1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit honlapján teszi közzé.

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

### **1.7.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja**

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., és az egyéb távközlési és elektronikus hírközlésről szóló jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően hozta létre. Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy az Előfizetők számára hozzáférhető módon és közérthetően rögzítse a Szolgáltató 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, az Európai Unió előírásai és a Polgári Törvénykönyv kötelező erejű rendelkezései minden további kikötés nélkül is irányadók.

### **1.7.3 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya**

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság 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 felelőssége alapján használókra.

#### **1.7.5 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkor 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 eht. 132. § (4) 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:**

#### **Előfizető**

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.

### **Egyéni Előfizető**

Az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

### **Üzleti Előfizető**

Az a természetes személy, egyéni vállalkozó, illetve bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki úgy nyilatkozott, hogy a Szolgáltatást gazdasági tevékenységi körében veszi igénybe.

### **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 egész ellenszolgáltatással 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 szerződészegéséért 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 igénybevett 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 az Előfizetői Szerződés mindenkorai 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. bekapcsolási 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 igénybevételeért 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

foglaltokról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető telefonos Ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

### **Előfizetői Hozzáférési Pont**

Az a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas hírközlő berendezés fizikai és logikai csatlakozásán keresztül a Szolgáltatást igénybe veszi.

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.

### **Utólag Fizetett Szolgáltatás**

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

### **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 30 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 mindenkor 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 megkötethetik. Az így megkötött Szerződésekre az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit kell alkalmazni.

#### **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 megkötésére vonatkozó eljárás**

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

##### **2.1.1.1 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.

##### **2.1.1.1.1 Írásban tett igénybejelentés**

Az írásban tett igénybejelentést a Szolgáltatóhoz e-mail-ben, 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.

#### **2.1.1.1.2 Személyesen, vagy telefonon tett igénybejelentés**

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, vagy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán 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.

#### **2.1.1.1.3 Online igénybejelentés**

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést a Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott oldalon található űrlap kitöltésével, és az Általános Szerződési Feltételek kifejezett elfogadásával lehet tenni.

Az előre fizetett szolgáltatások esetében a fenti 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 utólag fizetett szolgáltatások esetében az igénybejelentés Szolgáltató általi visszaigazolását követően a Szolgáltató által megküldött Előfizetői Szerződést Felek írásban kötik meg.

#### **2.1.1.2 Az igénybejelentés tartalmi elemei, az adatok vizsgálata**

A szolgáltatás igénylése során megadandó adatok a következők:

- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok (ld. 2.2.1);

- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok (ld. 2.2.2);
- a Szolgáltatás megnevezése;
- az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye, amennyiben szükséges;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Nyilatkozatok (ld. 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 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.

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

#### **2.1.1.3.1 Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban**

Utólag fizetett szolgáltatás esetén a Szolgáltató az írásban, telefonon, vagy online tett hiánytalan igénybejelentés alapján az Igénylőnek 8 napon belül megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát, személyesen tett Igénybejelentés esetén az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát átadja.

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 Igénylőnek a Szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot az ajánlat kézhezvételét követő legkésőbb 15 napon belül aláírva kell visszaküldenie a Szolgáltatóhoz.

Előre fizetett 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.

#### **2.1.1.3.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése online**



Az Előfizetői Szerződés online megkötése a 2.1.1.1.3. pontban szabályozottak szerint történik.

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

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással akkor jön létre, amikor az írásban, személyesen, telefonon vagy online 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, illetve a Szolgáltató internetes honlapján az erre a célra készített formanyomtatvány on-line kitöltésével 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 egy időben a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdi.

## **2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének visszautasítása illetve elállás**

### **2.1.2.1 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 2.1.1.2. pontban 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 Szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó 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 szükséges adatok illetve dokumentumok tekintetében megtevesztette, vagy a benyújtott dokumentumok nem voltak érvényesek;
- ha az Igénylővel szemben csődeljárást vagy felszámolási eljárást indítottak.

## **2.1.2.2 Elállás**

### **2.1.2.2.1 Elállás az Előfizető részéről**

Azokban az esetekben, amikor az Előfizetői Szerződés a távollévők között szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint jön létre, az Előfizető legkésőbb az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal elállhat a Szerződéstől.

Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha a 8 munkanapos elállási határidő lejárt előtt a Szolgáltató a teljesítést megkezdte.

### **2.1.2.2.2 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 képes nyújtani.

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.

### **2.1.2.2.3 Elállás esetén történő elszámolás**

Az elállás az Előfizetői Szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. Az Előfizetői Szerződés megszűnésére tekintettel az esetleg már teljesített Szolgáltatások, vagy nem teljesített Szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak, illetve a Szolgáltatások ellenértékét meg kell fizetni, a Szolgáltatás kiépítése érdekében elhelyezett eszközöket vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru átadása történt, úgy az árut köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel

kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

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

### **2.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai**

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

#### **2.1.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai**

Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal, ott a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózattal (szélessávú Internet csatlakozás) 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 távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető, vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének az Igénylő érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató 8 napon belül írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és a műszaki akadály Igénylő általi elhárításától

számított 8 napon belül az Igénylőnek megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát.

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

### **2.1.3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás 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.

A Szolgáltató természetes személy és nem természetes személy Előfizetőknek minden tekintetben azonos feltételekkel biztosítja a szolgáltatások igénybe vételét.

Kivételek:

- 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.

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 továbbértékesíteni.

### **2.1.3.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai**

#### **2.1.3.3.1 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.

### 2.1.3.3.2 Területi korlátok

A Szolgáltató **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban meghatározott szolgáltatásai az alábbi típusú hívószámokkal, az alábbi elsődleges hozzáférési pontokról vehetők igénybe:

- **Belföldi, helyhez kötött vezetékes hívószámszám igénylése/hordozása esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges 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. „40-es”, „80-as”) hívószám esetén:** tetszőleges elsődleges 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 igénybevételeinek helyét megjelölnie.
- **Külföldi, helyhez kötött vezetékes hívószámszám igénylése esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges 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 a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban meghatározott Faxoló szolgáltatást Magyarország területén nyújtja.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást 0 hol kívánja igénybe venni.

## 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 / útleveél száma / új típusú jogosítvány száma;
- állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- levelezési cím;
- e-mail cím;
- az előfizetői hozzáférési pont helye

Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- adószám (az adatot a Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 154. (3) §. alapján kéri be és kezeli)
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- levelezési cím;
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

## **2.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok**

Természetes személy esetén, kizárólag abban az esetben, amennyiben ez számhordozási folyamat során a 8.1.1. szerinti, a 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés szerint előírt azonosításhoz szükséges:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útleveél / jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata;
- nem magyar állampolgár: útleveél 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 8.1.1 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

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

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

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződéstől eláll, az elálláshoz kapcsolódó eljárást a 2.1.2.2. szabályozza.

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 2.1.2.2. szerint.

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

#### **2.4.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele**

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 a 2003. évi C. törvény 154. §. alapján végzi.

## **2.4.2 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.

## **2.4.3 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 jellegváltatás átvezetését a Szolgáltató díjfizetéshez kötheti, mely esetben a fizetendő díj összegét a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

Az Előfizető a 11. pontban meghatározott nyilatkozatai 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 2.2 pontban meghatározott adatok és dokumentumok körét, úgy a Szolgáltató a változás bejelentés során kérheti a vonatkozó eljárás megismétlését és a dokumentumok ismételt bemutatását.

## **2.4.4 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, illetve nyilatkozik arról, hogy az átírás díját az átadó vagy az átvevő fizeti-e meg. Az átírás díját a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza. Az átírás határideje 15 nap.

#### **2.4.5 Áthelyezés**

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi 15 napos határidőn belül. Az áthelyezés díját a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

### **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 Az 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 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 **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** szerinti magyarországi, külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint telepítési ponthoz nem kötöttek. Az egyes Szolgáltatások esetében az egy előfizetéshez kapcsolt, illetve igényelhető telefonszámok és beszédcsatornák számát a Díjszabás (1. sz. 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
- vPBX Szolgáltatás

- iCenter In Szolgáltatás
- Kiegészítő, kényelmi Szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok és egyedi megoldások

### 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 a Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. sz. 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. sz. 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.
- Belföldi kék szám - A 40-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásnak minősülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a Szolgáltató a belföldi vezetékes hívások díján számlázza.
- 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. sz. 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 végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás az 1. sz. 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. sz. mellékletben (Díjszabás) meghatározottak szerint vehetőek 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. sz. 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. sz. melléklet – Faxoló profi csomag):

- bejövő faxok vállalati könyvtárba való másolása (SCP-vel)
- filenév tetszőleges formázása a fax metaadataival
- e-mailes kiküldés esetén a tárgy, szöveg és filenév tetszőleges formázása a fax metaadataival
- PGP által titkosított e-mail küldése.

### 3.1.3 vPBX Szolgáltatás

A vPBX 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 vPBX 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

Opcionális modulok:

- Hívásrögzítő modul
- iCenter In modul (ld. iCenter szolgáltatások)

A vPBX Szolgáltatást üzleti előfizetők vehetik igénybe a Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. sz. 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 paramétereztető 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. sz. 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, díjsomagok**

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásokhoz a Díjszabásban (1. sz. 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 módosításával változtathatja az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások körét. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetnek 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. sz. 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.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyarországon nyújtja, a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** szerinti magyarországi, külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint, telepítési ponthoz nem kötöten.

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 és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára 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 hívószámkielzés 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.



### **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**

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 minimálértékeinek 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 a 2.1.3.1. 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.

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

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

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 minimálértékei egymással megegyeznek.

#### **4.1.1 A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimálértékei**

##### **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.

##### **4.1.1.1.1 A minőségi mutató meghatározása**

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.

##### **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.

##### **4.1.1.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje**

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett 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.

##### **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.

##### **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.

##### **4.1.1.4 A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 99%.

#### **4.1.1.4.1 A minőségi mutató meghatározása**

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

#### **4.1.1.4.2 A minőségi mutató származtatása**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam 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 (hétfőtől péntekig 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 teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

#### **4.1.1.7 Kezelő, hibafelvevő válaszideje**

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 válaszüzeje.

#### **4.1.1.7.2 A minőségi mutató származtatása**

A mutató értéke a leggyorsabb válaszüzejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75%-ának időbeli felső korlátja. Válaszüze 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 Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalanként**

A mutató csak az analóg előfizetői hozzáférési pontokon nyújtott másodlagos adatátviteli szolgáltatásra vonatkozik. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató analóg előfizetői hozzáférési ponton másodlagos adatátviteli szolgáltatást nem nyújt, e mutató vonatkozásában a Szolgáltató minőségi célértéket nem vállal.

#### **4.1.1.10 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.

#### **4.1.1.10.1A minőségi mutató meghatározása**

A mutató az Előfizetők által megfelelő címmel feladott faxoldalakkól 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 megghiúsult kézbesítés is.

#### **4.1.2 A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelése**

A Szolgáltató vállalja, hogy a forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. Rendeletben foglalt előírásoknak, valamint 13/2011. (XII.27) NMHH rendelet 13. § (1)-ben 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 a 4.1. pontban meghatározott szolgáltatásminőségi minimum értékekre, valamint az szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokra, tartalmakra, alkalmazásokhoz történő hozzáférésekre.

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

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott 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 emelt díjas, 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.

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

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

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

### **5.1.1 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés**

Az Előfizető a Díjszabásban (1. sz. 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. sz. melléklet) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

### **5.1.2 A Szolgáltató általi szüneteltetés**

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

- 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;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó 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 végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (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). az Előre fizetett szolgáltatás esetén, amennyiben a Szolgáltatás során a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenleg keletkezik.

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 szerződészegés bekövetkezett.

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hőközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár, melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával érhet 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.



Amennyiben a Szolgáltatás korlátozásának indoka megszűnt, a Szolgáltató a korlátozást megszünteti, amint a korlátozás indokának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető magatartása miatt került sor, a korlátozás megszüntetése az Előfizető kérésére csak a Díjszabásban (1. sz. 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.

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

### **6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására 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 Ügyfélszolgálat a Szolgáltató és más belföldi szolgáltatók hálózatából a 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.

A Szolgáltató a hibabejelentést, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb 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 köteles a hibabejelentéseket az Előfizető számára visszaigazolni, 48 órán belül kivizsgálni, és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, illetve az nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett hibát 72 órán belül elhárítja. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményéről az Előfizetőt elektronikus levélben vagy telefonon értesíti.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani. A bejelentkezés elmulasztása vagy késedelmes bejelentése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő, az Előfizetőt érintő károkért és költségekért.

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

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

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésekről a Szolgáltató hangfelvételt készít, melyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz és:

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

### **6.2.1 Panaszbejelentés, ügyfelek tájékoztatása**

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (999 6000), illetve az info@opennet.hu e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést illetve panaszt

haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

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

### **6.2.2 Reklamációk**

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével, különösen a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató nem megfelelő magatartásával és a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon, elektronikus levélben vagy levélben. A telefonos Ügyfélszolgálat a (1) 999-6000-es telefonszámon hívható, a Szolgáltató elektronikus levelezési címe: info@opennet.hu, levelezési címe: 1026 Budapest, Endrődi Sándor u. 15/C. A Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

### **6.2.3 Díjreklamáció**

A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi, 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 a 7.1.3.3. fejezetben 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 a mindenkori jegybanki alapkamat.

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.

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

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.

A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások mindenkor megfelelnek a **4Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** fejezetben foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek.

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

Ha a hiba vagy késedelmes teljesítés következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőzően az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (Előre Fizetett Szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a fent meghatározott kötbér felét fizeti.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony

megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, 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 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 a 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3. pontok 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 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. Tv. 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 Hírközlési Hatóság felügyeli.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a Nemzeti Hírközlési Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság elérhetősége:

- Megbízott személy: Hírközlési Fogyasztói Jogok Biztosa
- Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
- Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.
- Telefon: 1-457-7100
- Telefax: 1-356-5520

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

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

### **7.1.1 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 Fizetendő díjak**

#### **7.1.2.1 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 hatánapig a Szolgáltatónak megfizetni.

#### **7.1.2.2 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.

#### **7.1.2.3 Díjcsomagok**

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

#### **7.1.2.4 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. sz. melléklet) tartalmazza.

#### **7.1.2.5 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 akciós Díjcsomagok igénybevételének feltételeit és a kapcsolódó díjakat a Szolgáltató Internetes honlapján teszi közzé.

### **7.1.3 Számlázás**

#### **7.1.3.1 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 kézbesítési visszaigazolás napján kézbesítettnek tekintendők.

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

#### **7.1.3.2 Számlázás Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén**

Az Előfizető a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért az Előfizetési díjat és a Forgalmi díját előre fizeti meg a 7.1.1. fejezetben 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 tekintendők.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban meghatározottakon túlmenően papír alapú számlára tart igényt, úgy azt köteles a díjfizetéskor írásban 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.

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

#### **7.1.3.3 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 Szolgáltató a tételes számlamellékletnél részletesebb Hívásrészletező Számlamellékletet minden Előfizető a Szolgáltató által biztosított online felületről ingyenesen töltheti le.

##### **7.1.3.3.1 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.

##### **7.1.3.3.2 Hívásrészletező számlamelléklet**

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

A hívásrészletező számlamelléklet szolgáltatásonként és szolgáltatóként tartalmazza:

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

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

#### **7.1.3.3.3 A tételes számlamelléklet és a hívásrésztelező 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.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató 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 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.

#### **7.1.4 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.

#### **7.1.5 Díj túlfizetés**

Az Előfizetői számláknak a számlán szereplő összegén 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. sz. melléklet) meghatározottak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

#### **7.1.6 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 a 5.2 fejezet szerint. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést a 9.1.3.3.2 fejezet 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.

Amennyiben az Előfizető díjtartozását az Előfizetői Szerződés díjtartozás miatti megszüntetésétől számított 60 napon belül megfizeti az ilyenkor esedékes visszacapcsolási és egyéb esetlegesen felmerült költségekkel együtt, az Előfizető nyilatkozata alapján az Előfizetői Szerződés azonos feltételekkel és azonos hívószámmal újra hatályba lép. Ebben az esetben a Szolgáltatás visszacapcsolására a díjtartozás és egyéb költségek kiegyenlítését követő munkanapon kerül sor.

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 a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

## **7.2 A kínált díjfizetési módok, 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;
- on-line fizetés;
- készpénzes befizetés.

#### **7.2.1.2 A számla kiegyenlítésének napja**

- Bankátutalás 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;
- On-line fizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján on-line 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. sz. melléklet) szerinti Előfizetési Díj, akkor az egyenleg felhasználásának határideje az utolsó feltöltés napjától számított 12 hónap.

### **7.2.2.1 Az egyenlegfeltöltés módjai**

- on-line fizetés
- előre utalás

### **7.2.2.2 Az egyenlegfeltöltés napja**

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

## **7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

Az akciók és akciós díjak kezelése a 7.1.2.5. szerint történik.

## **7.4 A kártérítési eljárás szabályai**

A Szolgáltató sz előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

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 szerződés szerinti teljesítés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

## **7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és 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 kötbérré 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 mértékére vonatkozóan a részletes szabályozást a 6.3. fejezet tartalmazza.

### **7.5.1 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozó részletes szabályozást a 6.3 fejezet tartalmazza.

### **7.5.2 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 kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

### **8.1 A Számhordozás feltételei**

#### **8.1.1 Az Előfizető azonosítása**

Az átadó Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles azonosítani, ideértve a telefonos, illetve az on-line ügyfél-azonosítási módot is.

Amennyiben a számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja.

#### **8.1.1.1 Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok**

Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok természetes személy esetében:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos 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.

Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- A cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- Az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- Meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

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;
- A szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező;
- Az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- Meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

#### **8.1.1.2 Számhordozás önálló szám illetve számtartomány esetén**

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön, illetve az előfizetői szerződésben szereplő számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

### **8.1.1.3 A hordozott szám tovább hordozása**

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.

Az előfizető az előfizetői szám hordozását vagy továbbhordozását legkorábban az adott előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti.

### **8.1.1.4 Az előfizetői szám megtartása iránti igény**

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

### **8.1.1.5 A számhordozás megtagadása**

#### **8.1.1.5.1 A számhordozás megtagadásának feltételei**

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

- Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a 8.1.1.5.2 fejezet szerint 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 a 8.1.1.5.2 fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy
- A számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 8.1.1.1 fejezetben meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- A számhordozás a 8.1.1.3 fejezetben meghatározottak miatt nem kezdeményezhető.

#### **8.1.1.5.2 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 képviselőjében 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 a 8.1.1.5.2 bekezdés szerint nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a 8.1.1.5.1 fejezetben meghatározott 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.

### **8.1.1.5.3 A számhordozás miatti megkülönböztetés tilalma**

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

## **8.2 A számhordozás kezdeményezése**

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető

számhordozási igényét és képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

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

### **8.3 Számhordozási eljárás helyhez kötött telefonhálózat esetén**

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg a 8.1.1.5.1 fejezetben foglaltak alapján történő elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak az igény bejelentésének kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

Amennyiben az Előfizető a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 150. §. és a 46/2004. számú Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőségével élni kíván, annak adminisztratív díját a Szolgáltatónak köteles megfizetni. A számhordozás díja a hordozott szám eredeti Szolgáltatójának díjazásától függően változhat, aktuális mértékéről a Szolgáltató a hordozást megelőzően ad tájékoztatást.

## **9 A szerződés időtartama**

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

#### **9.1.1 A szerződés időtartama**

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 vagy 24 hónapra köthető. Az időtartam a szerződés hatályba lépésétől érvényes. Az egyes szolgáltatások igénybe vétele esetében a Felek külön-külön nyilatkoznak a Szolgáltatás igénybe vételének időtartamáról.

A szerződés megkötésekor a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a különböző 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.

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. 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 Díjnemfizetés rendelkezései irányadóak.

A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával a Felek szerződéskötéskor tett erre vonatkozó jognyilatkozata alapján – amennyiben az Előfizető írásban másként nem rendelkezik és a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi – határozatlan idejűvé alakul át.

### **9.1.2 A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételei**

A szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit jelen Általános Szerződési Feltételek 5.1. és 5.2. fejezete szabályozza.

### **9.1.3 A szerződéses jogviszony megszűnése**

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgydőszakra 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.

Az előre fizetett szolgáltatást igénybe vevő Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnésekor egyenlegén található fel nem használt összeget az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg elveszti. Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szerződés megszűnésekor az egyenlegén található pénzeszeget nem igényelheti vissza.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés az Előfizető díjtartozása miatt szűnt meg, és az Előfizető a díjtartozását késedelmi kamatokkal együtt 60 napon belül a Szolgáltatónak megfizeti, az Előfizetői Szerződés az Előfizető ráutaló magatartása következtében újból létrejön.

#### **9.1.3.1 A közös megegyezéssel történő megszűnés**

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

#### **9.1.3.2 Az Előfizető kérésére történő megszűnés**

##### **9.1.3.2.1 Rendes felmondás**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel 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 nyolcadik nap.

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

##### **9.1.3.2.2 Rendkívüli felmondás**

Az Előfizető jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítása tárgyában megküldött értesítést követő 15 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 a kapott kedvezményeket nem érinti.

### **9.1.3.3 A Szolgáltató általi megszüntetés**

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-ben, 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.

#### **9.1.3.3.1 Rendes felmondás**

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

#### **9.1.3.3.2 Rendkívüli felmondás**

##### **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 rendeltetészerű 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 igénybevett szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti.

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.

### **A Szolgáltatás nem szerződésszerű használata**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem szerződésszerűen 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.

### **Díj nemfizetése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A felmondás indokául szolgál az Előfizető fizetésképtelensége, vagy ha vele szemben csőd eljárás, felszámolási-, végelszámolási-, vagy törlési eljárás indult.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

### **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.

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

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

### **9.2.1 Az előfizetői jogviszony módosítása**

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.

### **9.2.2 Kétoldalú szerződésmódosítás**

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.

### **9.2.3 Egyoldalú szerződésmódosítás**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítást jogszabály vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás – különös tekintettel, de nem kizárólagosan például Eht. 133 §. (1) és (2) bekezdése szerinti változás a szolgáltató személyében - indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás, valamint az.

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

Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról a Szolgáltató ügyfeleit tájékoztatja. A Díjszabás módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Amennyiben az Előfizető a Díjszabás-módosítást nem fogadja el, vagy a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított

15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel 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 a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül, feltéve, hogy a módosítás nem minősül az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

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.

#### **9.2.4 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 előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató 60 napig tájékoztatást adjon.

A Szolgáltató vállalja, hogy a hívószámot 6 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

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.

Az Előfizető kérésére történő előfizetői hívószám megváltoztatásért az Előfizető köteles a Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározott hívószám-megváltoztatási díjat megfizetni.

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

#### **9.3.1 Változás az Előfizető adataiban**

Az Előfizető adataiban történt változások kezelésére vonatkozó eljárást a 2.4.2. szabályozza.

#### **9.3.2 Átírás**

Az átírás szabályait a 2.4.4. részletezi.

#### **9.3.3 Áthelyezés**

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi 15 napos határidőn belül.

#### **9.3.4 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 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 kötheti, amennyiben a választott új díjcsomag számára kedvezőtlenebb.

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit ezen fejezet mellett az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. sz. melléklet) tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetők adatait az hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

Az Eht. 129.§. (5) f) pontja alapján az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen a 11.3. és 11.5. fejezetben meghatározott célú adatkezelésekhez. Ezt a hozzájárulását Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a Szolgáltatónál tett 11. pont szerinti nyilatkozatával bármikor módosíthatja.

Szóban, vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető adatait az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével tudomásul veszi, valamint kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Szerződés hatálya és a jogérvényesítésre nyitva álló határidő alatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő díjkövetelésének érvényesítéséhez, valamint az Eht 158.§-a alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozható közös adatállományban az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megadott valamennyi adatát harmadik személy részére átadja.

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

#### **10.2.1 Adatbiztonság**

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban jelen ÁSZF 4.3. pontjában meghatározottak szerint jár el.

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

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- hitelessége és hitelesítése biztosított,
- változatlansága igazolható,
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

### **10.2.2 Adatvédelem**

A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. tv. és a 2003. évi C. törvény (Eht.) rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban (3. sz. melléklet) részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségei az Adatvédelmi Tájékoztatóban (3. sz. melléklet) megtalálhatóak.

### **10.2.3 Adatszolgáltatás**

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

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 a 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 névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez,**

## **tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Előfizető 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. 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 2.1.3.2. 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 szolgáltatásának 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. sz. mellékletben foglalt Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

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

Az Előfizető a 7.1.3.3. pontban szabályozott számlamelléletekre vonatkozó igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti.

### **11.5 Hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó nyilatkozat**

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

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

Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.1.3. fejezet szabályozza. A 7.1.6. fejezet szabályozza, hogy díjfizetési késedelem esetében a szolgáltató meddig nem mondja fel a szerződést.

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

E rendelkezés a Szolgáltató vonatkozásában nem alkalmazható.

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

#### **14.1 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.

#### **14.2 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 értesítéstől 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.

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

A Szolgáltató szolgáltatásai nyújtásához nem bocsát az Előfizetők rendelkezésére Szolgáltató tulajdonát képező végberendezést.

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

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyi adataiban bekövetkezett bármely változást írásban vagy személyesen köteles 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.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 2.4.4 és 2.4.5fejezet tartalmazza.

### **15 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-ben, valamint az ahhoz kapcsolódó jogszabályokban meghatározott jelentéssel bírnak.

#### **Kapcsolódó jogszabályok**

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint 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 hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet a számhordozhatóság szabályairól
- 55/2007(V. 31.) GKM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról
- 1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről



- 17/1999 (II. 5) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről
- 1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv)

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és mindenkori módosítását az Ügyfélszolgálatán illetve az internetes honlapján elérhetővé teszi, és az Előfizetőket a módosításról 9.2.3. szerint tájékoztatja.

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.