

**Általános Szerződési Feltételek**

**Helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtásához**

módosítás 2011..11.01.

**Hatályos: 2011.12.01.-től**

Tartalomjegyzék

<b>Tartalomjegyzék</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Általános adatok, elérhetőség</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1. A szolgáltató neve és címe,</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,</b> .....	<b>5</b>
<b>1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége</b> .....	<b>5</b>
<i>A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták</i> .....	5
<b>1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége</b> .....	<b>6</b>
1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok .....	6
1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége .....	6
1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése .....	6
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai</b> .....	<b>7</b>
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	7
2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, .....	8
2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai, .....	9
<b>2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája</b> .....	<b>10</b>
<b>2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő</b> .....	<b>12</b>
2.3.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	12
<b>2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele</b> .....	<b>12</b>
2.4.1. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban; .....	13
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma</b> .....	<b>13</b>
3.1.1 Helyi hívás.....	13
3.1.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás.....	14
3.1.3 Helyi hívás.....	14
3.1.4 Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás.....	14
3.1.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás.....	14
3.1.6 Mobil hívásslolgáltatás.....	14
3.1.7 Faxhívás szolgáltatás.....	14
3.1.8 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás .....	15
3.1.9 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás .....	15
3.1.10 Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex).....	15
3.1.11 Távszavazás hívásslolgáltatás.....	15
3.1.12 Inmarsat hívásslolgáltatás.....	15
<b>3.2 Kényelmi és egyéb szolgáltatások</b> .....	<b>16</b>
<b>3.2.1 Titkos szám</b> .....	<b>16</b>
3.2.2 Rejtett szám .....	16
3.2.3 Tételes számlamelléklet.....	16
3.2.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás .....	16
3.2.5 Hívásvárakoztatás.....	17
3.2.6 Hangposta szolgáltatás.....	17
3.2.7 Hívásátírányítás feltétel nélkül .....	17
3.2.8 Hívásátírányítás foglaltság esetén .....	18
3.2.9 Híváskorlátozás.....	18
<b>3.3. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe</b> .....	<b>18</b>
<b>3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e</b> .....	<b>18</b>
<b>3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye</b> .....	<b>18</b>
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b> .....	<b>18</b>

<b>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 .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2. A szolgáltatás minőségére hatással lévő egyéb szolgáltatásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....</b>	<b>20</b>
4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére.....	20
4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai.....	20
<b>4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....</b>	<b>20</b>
<b>4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....</b>	<b>20</b>
4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....	21
4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele.....	21
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei.....</b>	<b>21</b>
5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama.....	22
5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	22
<b>5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei .....</b>	<b>22</b>
5.2.1. Különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának esetei, feltételei.....	23
5.2.2. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei .....	23
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....</b>	<b>23</b>
<b>6.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....</b>	<b>24</b>
6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek .....	25
<b>6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata.....</b>	<b>26</b>
6.2.1. díjreklamáció, .....	27
6.2.2. kötbér és kártérítési igények intézése.....	27
<b>6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, .....</b>	<b>28</b>
6.3.1. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke .....	28
6.3.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	29
<b>6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje .....</b>	<b>29</b>
6.4.1. az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	29
<b>6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről,.....</b>	<b>29</b>
6.5.1. A békéltető testülethez való fordulás jogáról.....	29
6.5.2. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése; .....	29
<b>6.6. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....</b>	<b>30</b>
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....</b>	<b>30</b>
<b>7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke .....</b>	<b>30</b>
7.1.1. Egyszeri díjak .....	31
7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak .....	31
7.1.3. Díjazási időszakok, díjsomagok.....	31
7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, ...	32
7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt .....	32
7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, .....	33
<b>7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....</b>	<b>33</b>
<b>7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....</b>	<b>34</b>
<b>7.4. A kártérítési eljárás szabályai .....</b>	<b>34</b>

7.4.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése.....	34
7.4.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése.....	34
7.4.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól.....	34
7.4.4. Vis maior.....	35
<b>7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....</b>	<b>35</b>
<b>8. A szerződés időtartama .....</b>	<b>35</b>
<b>8.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....</b>	<b>35</b>
8.1.1. A szerződés időtartama .....	35
8.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása.....	35
8.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai .....	36
8.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés.....	36
8.1.3.b. Felektől független okok miatti szünetelés.....	36
8.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	36
<b>8.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja .....</b>	<b>38</b>
8.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása.....	38
8.2.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén.....	39
<b>8.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....</b>	<b>39</b>
8.3.1. Előfizetői felmondás .....	39
8.3.2. Átírás.....	40
8.3.3. Áthelyezés.....	40
8.3.4. Csomagmódosítás.....	40
<b>9. adatkezelés, adatbiztonság:.....</b>	<b>41</b>
<b>9.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, .....</b>	<b>41</b>
9.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak .....	41
9.1.2. Adatszolgáltatás, publikus .....	42
9.1.4. Forgalmi és számlázási adatok.....	43
<b>9.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....</b>	<b>44</b>
<b>10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....</b>	<b>45</b>
<b>11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, .....</b>	<b>45</b>
<b>11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről .....</b>	<b>46</b>
<b>11.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről .....</b>	<b>46</b>
<b>11.3. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....</b>	<b>47</b>
<b>12. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>48</b>
<b>12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....</b>	<b>48</b>
<b>12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....</b>	<b>49</b>
<b>12.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....</b>	<b>49</b>
<b>12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....</b>	<b>50</b>
<b>13. Számhordozhatóság biztosítása .....</b>	<b>50</b>
<b>14. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban .....</b>	<b>51</b>

## **1. Általános adatok, elérhetőség**

A jelen általános szerződési feltételek szabályozza a Jacob Telecommunication Kft. mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre. A fogalmak értelmezését az 6. sz melléklet tartalmazza részletesen.

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

Jacob Telecommunication and IT Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság

5000 Szolnok, Hunyadi János utca 30. 2/6.  
 A Szolgáltató cégjegyzékszám: 16-09-012084  
 A Szolgáltató adószám: 22684611-2-16  
 Honlap címe: hu.j-elecom.net

### **1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei**

Levelezési cím: 5000 Szolnok, Hunyadi János utca 30.  
 tel: (56) 800-000  
 1234 (JACOB Telecom hálózatából)  
 fax: (56) 800-001  
 email: info@hu.j-elecom.net

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!

Nyitvatartási idő  
 Hétfőtől – Csütörtökig: 08:30 – 11:30  
 12:00 – 16:30  
 Pénteken: 08:30 – 13:30

### **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei**

Tel.: (56) 800-000  
 Hétfőtől – Péntekig: 08:00 – 18:00  
 E-mail: info@hu.j-elecom.net

### **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,**

Honlap: [www.hu.j-elecom.net](http://www.hu.j-elecom.net)

### **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége**

*A Szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos általános viták*

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala  
 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520  
 Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat  
 1133 Budapest, Visegrádi u. 100. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,  
 Média- és Hírközlési Biztos  
 Cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36 1) 457 7141 Fax: (+36 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
 1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999

*Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság : Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Hivatala*

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a *Szolnok Városi Bíróság*, kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a *Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület* segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

### **1.6. Általános szerződési feltételek elérhetősége**

#### *1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok*

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

#### *1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége*

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

#### *1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése*

A jelen Általános Szerződési Feltételek eredeti változata napján lépett hatályba. Az ÁSZF módosítása(i) hatálybalépésének napja: 2011.11.01.

Mellékletek:

1. sz. melléklet Díjak
2. sz. melléklet Adatvédelmi tájékoztató
3. sz. melléklet Célérték melléklet
4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta
5. sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről
6. sz. melléklet Fogalmak értelmezése
7. sz. melléklet Számhordozás szabályai+ előfizetői nyilatkozat minta

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

### *Általános szabályok*

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.
- Az előfizetői szerződésekre e törvény rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletek rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.
- A törvényben foglaltaktól a szolgáltató az előfizetői szerződéseken és az általános szerződési feltételekben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.
- Az Elnök rendeletben meghatározta azon előfizető szerződésekre és általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.
- 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 tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.
- A felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht. törvényben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.
- Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
  - A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.
- Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai**

#### *2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei*

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- c) választott szolgáltatás-csomag
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- e) az igénybejelentés helye, időpontja

A 2011. 6/2001 NMHH elnöki rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti elemek:

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az

ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a (4) bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

#### *2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei;*

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

- Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a (4) bekezdés szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot az (1) bekezdés b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

- Amennyiben az előző bekezdés c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a



szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg.

- Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

- Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

- (4)Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

- A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

-Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

-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.

- Az Eht. 127. § (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

- A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.

- Az Elnöki rendelet 5–6. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

### *2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,*

- A szolgáltatás csak a Szolgáltatás földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország

- A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.

- Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót.

- Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatást a Szolgáltató időben nem korlátozza – kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt korlát felett külön díjat tartalmazó csomagoknál pl. pre paid kártya - ,de csak az NMHH által bejegyzett eszközökkel, illetve a ÁSZF 4 fejezetében megadott végberendezésekkel (pl. VoIP telefon stb.) vehető igénybe.

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

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

### *a) személyes adatok:*

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
- ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,
- af) nemegyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

### *b) a szolgáltató adatai:*

- ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) a hibabejelentő elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége;

### *c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:*

- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
- cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- cc) amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf) forgalomtól függő díjazású díjsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje,
- cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
- cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjsomagban igénybe vehető mediaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen

lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

*d) az előfizetői szerződés időtartama:*

da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,  
 db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,  
 dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,  
 dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,  
 de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára,

e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:

fa) az előfizetői névjegyzékkel,  
 fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,  
 fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,  
 fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,  
 fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,  
 ff) az egyéni előfizetői minőséggel,  
 fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,  
 fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,  
 fi) a 6. § (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;

h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;

i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;

j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;

k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;

l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;

m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

#### *Egyéb előírások*

- Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés bc), vagy bd) pontban feltüntetettétől.

- A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi előfizetői szerződés is tartalmazza.

- Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

- Fogyasztó esetében semmis az egyéni előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint az előfizető az általános szerződési feltételeket átolvasta, és az abban foglaltakat tudomásul vette.

### **2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő**

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az 2.1.1 bekezdés b) pontjában foglaltak 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 köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Az előző bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által az 2.1.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az előző bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

#### *2.3.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő*

A 2.3. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózatához történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a Felek.

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

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. A Szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba

veszi a 2.1.1. pont szerinti adattartalommal, majd az előfizetői szerződés aláírását követően az előfizetői nyilvántartásban rögzíti az előfizetői nyilvántartásához, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

#### *2.4.1. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;*

##### *Változás a szolgáltató személyében*

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

- A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha
  - a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a 132. § (2) bekezdésének megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;
  - b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
  - c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
  - d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról a 132. § (4) bekezdése szerint értesíti az érintett előfizetőket;
  - e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 130. § (2a) bekezdése szerint megküldi a Hatóságnak;
  - f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének a 76. §-a szerint.

##### *Változás az előfizető adataiban*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

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

#### ***3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma***

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás azt az internetes adatátviteli technikán alapuló (VoIP) helyhez kötött telefonszolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok Előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

A Távközlési Szolgáltató / a továbbiakban: szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján az alábbiakban meghatározott, helyhez kötött telefonszolgáltatásokat nyújtja:

##### *3.1.1 Helyi hívás*

###### **Definíció**

Az előfizető földrajzi számozási körzetével megegyező körzetben lévő vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

### *3.1.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás*

#### Definíció

A szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

### *3.1.3 Helyi hívás*

#### Definíció

Rétság város közigazgatási határán belüli vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

### *3.1.4 Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás*

#### Definíció

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

### *3.1.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás*

#### Definíció

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

### *3.1.6 Mobil hívásslolgáltatás*

#### Definíció

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

### *3.1.7 Faxhívás szolgáltatás*

#### Definíció

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefonhálózaton keresztül. szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvass és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

Az igénybevétel módja

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék).

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

### *3.1.8 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás*

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

#### Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

### *3.1.9 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás*

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-as előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

#### Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

### *3.1.10 Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)*

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emeldíjas hívásokat kezdeményezzenek.

#### Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag helyhez kötött hálózatok irányába vehető igénybe, és kizárólag azon előfizetők számára, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

### *3.1.11 Távszavazás hívásslolgáltatás*

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 81-es előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek.

A távszavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az előfizető:

- Távszavazás hívás

Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövid idejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szavazatszámológó berendezés között áll fenn. A szavazatszámológó berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemondással nyugtázza.

- Távszavazás beszélgetés (AudioFix)

Előre meghatározott (beállított) hívássl szám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyeremény rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre, mely alatt a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató között jön létre.

#### Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag azon előfizetők számára érhető el, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

### *3.1.12 Inmarsat hívásslolgáltatás*

#### Definíció

A szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létrehozását a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjához csatlakozó előfizetői állomások, és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok között az Inmarsat szervezet által üzemeltetett műholdakon keresztül beszéd-, szöveg-, valamint adatátvitel céljára. Az igénybe vehető szolgáltatás típusa függ a hívott állomás végberendezésétől, termináljától, mely lehet:

- Inmarsat-A (analóg végberendezés),
- Inmarsat-B (digitális végberendezés),

- Inmarsat-M (digitális hordozható végberendezés),
- Inmarsat-mini-M (kisméretű digitális végberendezés),
- Inmarsat-M4 HSD (gyors adatátvitelt biztosító digitális végberendezés).

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás a hívott fél költségére nem kérhető.

### **3.2 Kényelmi és egyéb szolgáltatások**

#### *3.2.1 Titkos szám*

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

#### *3.2.2 Rejtett szám*

Definíció

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

#### *3.2.3 Tételes számlamelléklet*

Definíció

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Az igénybevétel feltételei

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan. A szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet vagy nyomtatott, vagy elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti, vagy az adatokhoz történő Interneten keresztüli hozzáférést, melyet az előfizető a Szolgáltatótól kapott egyedi azonosító és jelszó használatával tehet meg. Amennyiben az előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben vagy Interneten, hanem bármely más módon - adathordozóra mentve - igényli (pl. CD-n, vagy floppy-n), abban az esetben a szolgáltató annak kiadását külön díj ellenében eseti alapon biztosítja.

Az igénybevétel korlátai

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető. A részletes szabályokat ÁSZF 8 pontja tartalmazza.

#### *3.2.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás*

Definíció

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.



A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatást a szolgáltató aktiválja az előfizető írásos nyilatkozata alapján, melynek következtében a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámhoz az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, amennyiben ez lehetséges.

Az igénybevétel korlátai:

Alkőzpontok esetén a szolgáltatás az alkőzpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hívószám megjelenítésére alkalmas készülék szükséges.

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

### 3.2.5 Hívásvárakoztatás

Definíció

Aktivált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását.

A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

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

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

### 3.2.6 Hangposta szolgáltatás

Definíció

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízva az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátirányítás foglaltság esetén)

Hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok

(1) Ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a helyhez kötött telefon és a mobil rádiótelefon szolgáltatók (e §-ban a továbbiakban: telefonszolgáltatók) kötelesek biztosítani, hogy amennyiben a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződtesse a hívást. A hívásért a telefonszolgáltatók díjat nem számíthatnak fel.

(2) A telefonszolgáltató a hívás hangpostára irányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel hívja fel a hívó fél figyelmét a hangpostára irányításra. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartamnak a telefonszolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legalább 2 másodperc hosszúságúnak kell lennie.

(3) A telefonszolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtesni, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

### 3.2.7 Hívásátirányítás feltétel nélkül

Definíció

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

### *3.2.8 Hívásátirányítás foglaltság esetén*

Definíció

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). Aktív átírányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznének, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Az átírányított hívás díja két részből áll: a hívó az átírányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

### *3.2.9 Híváskorlátozás*

Definíció

A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívás irányokban (pl. emeldíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

### **3.3. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország

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

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám, stb.) az ajánlat illetve később az Előfizetői szerződés tartalmazza.

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

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

*Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért*

- (1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- (2) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
- (3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

**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 általános szerződési feltételeiben a 130-131. §-okban és az Elnök által rendeletben meghatározott módon köteles meghatározni az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket. A szolgáltató köteles a minőségi célértékek teljesítésére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni a jogszabályban meghatározott tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők - beleértve a fogyatékos személyeket is - átfogó, áttekinthető, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

*Új hozzáférés létesítési idő:* A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]: A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

*A szolgáltatás rendelkezésre állása:* A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 98 %-nak felel meg.

*Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:* Bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

*A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén:* Összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

*Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje*

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

A kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

a) a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),

b) a számla kiállításával,

c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A számlapanaszok kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

*hívás felépítési idő:* A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. [%]

*sikertelen hívások aránya:*A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.[megkezdett másodperc]

*A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés:* Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $[1-(\text{összes kiesés napok}/365)] \times 100$  %. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $(\text{összes hibamentes napok}/365) \times 100$  %.

Az új létesítési időt valamint a minőségi panaszok, számla reklamációk kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az ügyfélszolgálati válaszidőt próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A szolgáltató a méréseket az ellenőrzési tervben meghatározott rendszerességgel végzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A hívás felépítési időt az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. Sikertelen hívások száma (SH): sikertelen (teszt)hívások száma az adatgyűjtési időszakban. Megkísérelt összes hívások száma (ÖH): összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás – a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

#### **4.2. A szolgáltatás minőségére hatással lévő egyéb szolgáltatásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

*4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére*

A szolgáltató a minőségi célértékek vállalásánál figyelembe veszi a hálózatában alkalmazott hálózat irányítási, menedzselési feladatokat és ennek ismeretében határozza meg a célértékeket.

*4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai*

A Szolgáltató előfizetői tájékoztatóban ismerteti az egyes szolgáltatásoknál tapasztalható külső veszélyeket és azok ellenei védekezés lehetséges formáit. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az előfizető magatartása veszélyezteti a hálózat műszaki paramétereit. Az Előfizetőt terhel minden olyan tartalom eléréséből eredő kár, amit a Szolgáltató hálózatával ér el ugyan, de nem a szolgáltató szolgáltatásának részét képezi. A szolgáltatás igénybe vétele során a hálózat használati irányelveket az előfizetőnek kötelessége betartani. A Szolgáltató köteles együttműködni a bűnüldözési, honvédelmi, nemzetbiztonsági és pénzügyi szervezetekkel a jogtalan vagy törvénytelen események kiderítésével kapcsolatban.

#### **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 szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja vagy végső esetben fel is mondhatja, ha az előfizető részéről a szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF Előfizetői Tájékoztató. melléklete tartalmazza.

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;**

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramköri berendezést a Szolgáltató, az végberendezést az Előfizető biztosítja. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól igényli a végberendezést, arról a Felek külön megállapodást kötnek.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyónvédelméről Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, pl. fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

#### *4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége*

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

#### *4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele*

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

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

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei**

*A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei*

(1) A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

(2) Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

(3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

*Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:*

a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

c) a Magyar Köztársaság 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. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

- Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

#### *5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama*

(1) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

(2) A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.

(3) A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(4) A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

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

#### *5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke*

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapdíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja. Amennyiben a havi számlázott összeg tartalmaz forgalmi díjat is és nem bontható, akkor a számlázott díj Díjak mellékletben meghatározott %-át számlázza a Szolgáltató.

### **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

#### *A szolgáltatás korlátozása*

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

(2) A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve a 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

*Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér*

(1) Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy e § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(3) A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

*5.2.1. Különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának esetei, feltételei*

*A telefonszolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani*

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

- A korlátozás a megtévesztést, valamint az (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

- A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

*5.2.2. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei*

(1) Amennyiben a szolgáltató az (1) bekezdés d) pontja szerint az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

(2) A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

(3) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

(4) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (7) bekezdés szerint köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

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

*Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása*

- A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatról indított hívásokra kell alkalmazni.

- Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.
- Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.

### **6.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

#### *A hibabejelentés módja*

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1. fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

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

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

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

A Szolgáltató a hibabejelentésre használt ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!

- A több mint százezer előfizetővel rendelkező szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

#### *Hibaelhárítás módja*

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon az alábbi körülmények valamelyikéről:

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

- A hibaelhárítás, a hiba okának vizsgálása érdekében – ha a vizsgálat, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére vizsgálás,



karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

- Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

- Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

- Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 1. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatót kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

#### 6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	4 óra
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	48 óra

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

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

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

(2) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

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

(4) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

(5) A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

(6) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(7) A szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

(8) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(9) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a (8) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(10) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata**

### *Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése*

Az előfizetői szolgáltatót nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,

- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

### 6.2.1. díjreklamáció,

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

- Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

- Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

- Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

- Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártágának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

### 6.2.2. kötbér és kártérítési igények intézése

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak, kötbér igénynek vagy kártérítési igénynek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártágára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz, kötbér vagy kártérítési igény jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

### **6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,**

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 50 %-a.

#### **6.3.1. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke**

- Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett 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 az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **A kötbér mértéke a vetítési alap**

- a) kétszerese a 6.2.2. pont a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a 6.2.2. pont b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 6.2.2. pont b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

#### **A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap**

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

### *6.3.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja*

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja több féle lehet:

- a felek megpróbálják egymással rendezni a vitás kérdéseket,
- külső Feleket vonnak be a viták rendezésébe:
  - Kamarák mellett működő Békéltető testülethez fordulhatnak a Felek,
  - az előfizető bejelentést, panaszt tehet a NMHH Hivatalánál, Hírközlési És Média Biztosnál, a Fogyasztóvédelemnél, valamint a Gazdasági Versenyhivatalnál,
  - bírósághoz fordulhatnak.

#### *A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták*

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje**

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői panaszbejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szabályos bejelentés adatait, a bejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a panaszjelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

#### *6.4.1. az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje*

A minőségi panaszok elhárításának, illetőleg a panaszok kivizsgálására vállalt célértékeket az Minőségi célértékek melléklet tartalmazza részletesen.

### **6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről,**

A Felek a szolgáltatással teljesítésével összefüggő jogvitáikat egymással tárgyalásos úton, békéltető testületeken keresztül, illetve a lent felsorolt valamelyik szervhez fordulva rendezhetik.

#### *6.5.1. A békéltető testülethez való fordulás jogáról*

A Felek fordulhatnak peren kívül, az illetékes Békéltető Testületek felé, hogy rendezzék egymással szemben fennálló vitáikat. A Felek a perindítás előtt a Budapesti/megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

#### *6.5.2. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;*

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala  
 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520  
 Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat  
 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,  
 Hírközlési és Média Biztos  
 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
 1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999  
 Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság :  
 Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 1088 Budapest, József krt. 6, Telefon: (1) 459-4917, telefax: (1) 459-4870  
 Területileg illetékes jegyzői hivatal :  
 Gazdasági Versenyhivatal  
 1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskortól függően a Fővárosi/megyei Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi/városi Bíróság kizárólagos illetékességének.

## **6.6. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

### *Tudakozó szolgáltatás*

(1) Minden, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

(2) Az (1) bekezdéstől eltérően a 117. § c) pontja szerinti tudakozó szolgáltató részére minden, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles térítésmentesen átadni. Az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

(3) A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.

(4) A tudakozószolgálatokkal és telefonkönyvekkel, valamint a szolgáltatók ezzel kapcsolatos kötelezettségeire vonatkozó részletes szabályokat az Elnök rendeletben állapítja meg.

### *Tudakozó szolgáltatás nyújtása lehetséges*

a) terület szerint

aa) országosan, vagy

ab) meghatározott területen;

b) kapcsolási szám szerint

ba) valamennyi telefonszolgáltató kapcsolási számai, vagy

bb) egyes szolgáltatók kapcsolási számai tekintetében.

- Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásához az adatainak abban történő felhasználásához hozzájárulását adó előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató térítésmentesen kapja meg az előfizetői hozzáférést nyújtó érintett telefonszolgáltatóktól. Az e célból átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

- A telefonszolgáltatók kötelesek lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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

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

### 7.1.1. Egyszeri díjak

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

#### Bekapcsolási, belépési díj

Az előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj fejében egy hozzáférési pont kerül kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A belépési díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

#### Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód.

Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj összege a Díjszabásban található.

#### Kiszállási alapidíj, munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapidíj és óradíj mértéke az Díjszabásban került meghatározásra.

#### Sürgősségi kiszállási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 24 órán belül teljesíti a kiszállást. A Sürgősségi kiszállási díj mértéke a Díjszabásban került meghatározásra.

#### *Kedvezmények az egyszeri díjakban*

A szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit közzéteszi.

A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban – előre meghirdetett akciókban – az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtását.

#### *Adminisztrációs díjak*

##### Számlamásolat díja

A Szolgáltató az előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.

### 7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak

#### Előfizetési díj

Az előfizetési díj a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi átalánydíj. Az előfizetési díj mértéke az előfizető által igényelt szolgáltatás csomagra tekintettel különböző mértékű.

Az előfizetési díjak Díjszabásban találhatóak.

#### Forgalmi díjak

A forgalommérésen alapuló szolgáltatás esetén a Szolgáltató a Díjak mellékletben határozza meg az egy időegységre jutó díjait, a számlázási egység telefon és ADSL szolgáltatás esetén a perc.

### 7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok

Átalány díjas szolgáltatás esetében a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

A szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi előfizető szerződésben és az általános szerződési feltételeiben kialakított számlázási egység alapján végzi.

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

Egyéb esetek:

Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani, mely egységet a Díjak melléklet tartalmazza.

VoIP szolgáltatás esetén a szolgáltató nem biztosítja az adatforgalmazás lehetőségét a telefonvonalon.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti számlamellékletnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

#### *7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja,*

##### *Számlázás gyakorisága*

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

##### *A díjkiegyenlítés határideje*

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

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

##### *Késedelmi kamat*

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában meghatározott mérték.

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

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

##### *Hibajavításhoz kapcsolódó díjak,*

A hiba javításával kapcsolatos díjakat a Díjak melléklet tartalmazza. A hiba kijavításával kapcsolatban csak a ÁSZF 6. pontjában részletezett esetekben jogosult a Szolgáltató.

#### *7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt*

A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a szolgáltató általában egy vagy két éves szerződés időtartam vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt



kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltünteti a kedvezmény mértékét és a igénybe vétel feltételeit, külön feltünteti az „Akciónak” nevezetű honlap részen.

*7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,*

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkor mértékét a Díjak melléklet tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.

*Díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is*

A szolgáltató a Díjak mellékletben szerepelteti az általa kínált előfizetői végberendezés árait. Az előfizetőnek joga, hogy nem csak a szolgáltató által javasolt végberendezést használja, de csak az ÁSZF 12. pontjában leírtak figyelembe vételével.

**7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit. Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) beszédési megbízás útján.

Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszédési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszédési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

(1) Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

(2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Hívás részletező

Tételes számlamelléklet

(1) Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

(2) A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező) a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.

(3) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerint kötbért köteles fizetni.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni.

Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen. A további hívás részletezőt a szolgáltató Díjak mellékletben megadott áron biztosítja.

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

A Szolgáltató honlapján közzéteszi, vagy más hirdetési formában is, az esetleges akciókat, akciók igénybe vételének feltételeit, korlátait és az igénybe vételre rendelkezésre álló határidőt.

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

#### *7.4.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése*

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén átalány kártérítés „D” jelű melléklet szerinti megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

#### *7.4.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése*

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

#### *7.4.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól*

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése

érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### *7.4.4. Vis maior*

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek

következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A különféle esetekben a szolgáltató által fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 6. fejezete – hibás teljesítés, határidők be nem tartása, stb. – tartalmazza részletesen.

### **8. A szerződés időtartama**

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

##### *8.1.1. A szerződés időtartama*

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozatlan idejű szerződés legrövidebb tartama 3 hónap.

A szolgáltatás nyújtásának jogi feltételeit és eseteit az ÁSZF pontja tartalmazza részletesen, műszaki feltételeit az ÁSZF pontja és az Előfizetői szerződés tartalmazza.

##### *8.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása*

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. Ezen esetben a szolgáltatás korlátozása – annak első 3 hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az előfizető magatartása a díjfizetési kötelezettségének megszegésére irányul.
- c) Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a Díj Mellékletben meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

### *8.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai*

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.

A szolgáltatás szünetelésének előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6 hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

#### *8.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés*

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

#### *8.1.3.b. Felektől független okok miatti szünetelés*

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

### *8.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei*

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

#### *Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről*

- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

#### *Határozott idejű szerződés megszűnésnek esetei*

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű

szervződés időtartamának meghosszabbításáról a szervződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szervződés módosítással dönhetnek.

- Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szervződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szervződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szervződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

### *Szolgáltatói felmondás*

#### 1. Előfizető szervződészegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szervződés megszégése esetén az előfizetői szervződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szervződészegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.
- d) Az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató a szervződészegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szervződészegés esetében 3 napot biztosít.

Ha a felmondás indoka az előfizető szervződészegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szervződészegést megszünteti, az előfizetői szervződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

#### 2. Előfizető díj tartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szervződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szervződést, ha a díj tartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díj tartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díj tartozása esetén 3 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szervződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az előfizető szervződészegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szervződészegést megszünteti, az előfizetői szervződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szervződészegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

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

#### 3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szervződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

(3) A szolgáltató az előfizetői szervződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szervződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi

esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások 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 - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a *Szolgáltatói felmondás* pont (1) vagy (2) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

#### Telefon/ ADSL esetében

- Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

- Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

## **8.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja**

### *8.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása*

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

(2) A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(4) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;

- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
  - d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
  - e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
  - f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
  - g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.
- Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendelet 11. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek
- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
  - b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
  - c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
  - d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.
- A szolgáltató nem köteles a (4) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.
- Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

### *8.2.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén*

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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

### *8.3.1. Előfizetői felmondás*

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el.

Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

### 8.3.2. Átírás

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 Eht. 132. § (9) bekezdésében szabályozott átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

- Az átírás feltételeit (szabályait) a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg úgy, hogy

a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel,

b) az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

- A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

- Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### 8.3.3. Áthelyezés

- A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.

- A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

- A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

- Az e pont (2.) bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

- Az e pont (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### 8.3.4. Csomagmódosítás

Az előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybevett szolgáltatási-csomag helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel



adott a változtatáshoz. Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.

*Telefon szolgáltatás esetén*

Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

- A szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

- Ha a szolgáltató előző pont szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

- A szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni és törvényben meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

- Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szöveggel – tájékoztatást adjon.

- Az (5) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra az (1) bekezdés b)–c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

- A szolgáltató törvényben meghatározott feltételek figyelembevételével az előfizetői hívószámot egy év után rendel más előfizetőhöz.

**9. adatkezelés, adatbiztonság:**

***9.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,***

A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF mellékletei- Adatvédelmi tájékoztató - egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

*9.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak*

A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

**Előfizetői névjegyzék**

(1) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

(2) A helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan

előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

(3) Az Eht. 146. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése esetén a Hatóságtól jogvitás eljárás keretében kérhető, hogy a névjegyzéket készítő telefonszolgáltatók számára határozzon meg objektív, méltányos, megkülönböztetéstől mentes és átlátható feltételeket az előfizetői névjegyzék adatai rendelkezésre bocsátása érdekében.

(1) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató által készített összesített előfizetői névjegyzék legalább az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetében Budapest valamennyi előfizetői hozzáférést biztosító helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmazza, a névjegyzékben szereplő előfizető hozzájárulásától függően. Amennyiben a szolgáltató a nyomtatott előfizetői névjegyzéket több részre bontva állítja elő, az előfizető térítésmentesen csak az ő előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület adatait tartalmazó rész átvételére jogosult. Ha az előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a szolgáltató térítésmentesen adja át a névjegyzéket.

(2) A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

(3) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó helyhez kötött telefonszolgáltató előfizetője számára – egyéni előfizető esetében díjmentesen – biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

(4) Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az – előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló – előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

(5) Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

(6) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan – legalább az interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani.

#### *9.1.2. Adatszolgáltatás, publikus*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(2) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférést.

(3) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### *9.1.3. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra*

(1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

(3) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatósi, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

(4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

#### 9.1.4. Forgalmi és számlázási adatok

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint a 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) a 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

(3) A (2) bekezdés szerinti adatok a (2) bekezdésben meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők.

(4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

(5) Külön törvény ilyen előírása esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőkre és felhasználókra vonatkozó, a külön törvény előírása szerinti személyes adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból és ideig kezelheti, az e törvény szerinti célhoz kötött adatkezeléseket a jelen törvényben a célhoz kapcsolódóan előírt kezelési határidőn belül meg kell szüntetnie.

(6) Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

- a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
- b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

(7) Az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles

- a) a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;

b) a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.

(8) Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(9) A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

(10) Az elektronikus hírközlési szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

#### *9.1.5. Adatok átadásának esetei*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

(3) Az előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- b) a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

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

(1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) a 156. § (9)-(10) bekezdés, a 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).

(2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

### **10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje**

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál. A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

*A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:*

A nyilatkozatok alapján a módosítást a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat

- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat

- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat

- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat

- egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.

- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

### **11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei,**

Határozatlan idejű szerződés esetén:

- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással

Határozott idejű szerződés esetén:

- határozott idő leteltével
- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással

*Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik*

a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,

b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,

c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével és

d) a felek közös megegyezésével.

### **11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről**

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

A szerződés megszűnésének egyéb eseteit, például rendkívüli felmondás, a szolgáltató szerződés szegése esetén az ÁSZF 6 pontja tartalmazza.

### **11.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről**

(2) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

(3) A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

(4) Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát,

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és

c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a (4) bekezdésben foglaltakról.

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(7) A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

(8) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

(9) Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

(10) A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások 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.

(11) Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

(12) A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(14) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

#### *Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok*

(15) Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

- Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

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

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

- A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

- A szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról.

- Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

### **11.3. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

Az előfizető, a Szolgáltató figyelmeztető értesítését követően köteles a díjtartozás kiegyenlítésére, az értesítésben megjelölt fizetési határidőig, általában 8 naptári nap. A második értesítést követően a

fizetés kiegyenlítésére általában 8 naptári napos határidőt szab a Szolgáltató, ennek kiegyenlítése hiányában, újabb értesítés mellett, jogosult a Szolgáltató 30 napos felmondási idővel felmondani a szolgáltatást úgy, hogy az előfizetőnek az eredeti fizetési határidőhöz képest egy hónapja volt a számla kiegyenlítésére. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. fejezete szerint.

## **12. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

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

#### *Előfizető feladatai*

Az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6 fejezete tartalmazza.

Az előfizetőt terheli minden olyan adatváltozás bejelentése a Szolgáltató felé, amely érinti az előfizetői szerződésben szereplő bármelyik adatot.

#### *Az előfizetők értesítése*

(1) 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.

(2) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(3) 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.

(4) A (3)–(5) bekezdésben foglalt értesítési kötelezettség kézbesítési vélelmet nem alapoz meg. A hatósági eljárás során az előfizető értesítése megtörténtének bizonyítása a szolgáltatót terheli.

(5) A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

#### *Az előfizetők tájékoztatása*

(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

(2) A Hatóság előírhatja az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az előfizetőik, és felhasználóik tájékoztatása céljából a Hatóság által meghatározott módon közérdekű tájékoztatást állítsanak össze. A közérdekű tájékoztatás kiterjedhet - többek között - az alábbiakra:

- a) a szerzői jogok megsértésére, más törvénybe ütköző használatra és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos információkra,
- b) a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverekre vagy szoftveropciók elérhetőségére, vagy
- c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

(3) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

(4) 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 - a 144. § (5) és (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel - 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, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(5) A (4) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag e törvény 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

(7) Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(8) A Hatóság - annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek - előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók tájékoztassák az előfizetőiket:

- a) az általuk nyújtott szolgáltatásokról, különös tekintettel azon számokra, vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak,
- b) a szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezen eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,
- c) a fogyatékos előfizetőiket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról.

(9) A szolgáltatások egyes kategóriái tekintetében a Hatóság megkövetelheti, hogy a tájékoztatásra közvetlenül a hívás kapcsolása előtt kerüljön sor.

(10) A Hatóság annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezve a szolgáltatások minőségéről, az árról és díjszabásokról, összehasonlíthassák az egyes szolgáltatásokat és a választási szabadságnak megfelelően ésszerű döntéseket hozzanak, előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók összehasonlításra alkalmas módon az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéről, elérhetőségéről, valamint áráról adatokat szolgáltatassanak a Hatóságnak, vagy ilyen adatokat tegyenek közzé.

(11) A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.

A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles biztosítani költségellenőrzés szolgáltatást, beleértve az egyéni előfizetők ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

## **12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

A VoIP hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

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

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadásakor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az előfizető a

szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban, visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:

- ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
  - ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,
- Az eszközök térítési díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

#### **12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

*Változás az előfizető adataiban*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

*Adatszolgáltatás*

Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az előfizető részéről,
- ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtévesztő magatartást tapasztal,
- ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a szolgáltatótól és azt, csak az előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

#### **13. Számhordozhatóság biztosítása**

- (1) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy
  - a) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát,
  - b) nemföldrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az előfizető szolgáltatót változtat, megtarthassa nemföldrajzi előfizetői számát,
  - c) mobil rádiótelefon-szolgáltatás esetén, ha az előfizető mobil rádiótelefon szolgáltatót változtat, megtarthassa mobil előfizetői számát

(a továbbiakban: hordozott szám).
- (2) Az előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató (átadó szolgáltató), amelynek előfizetője szolgáltató változtatás keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatóhoz átvizsi (átvevő szolgáltató) köteles a számhordozhatóságról az átvevő szolgáltatóval megállapodni, amennyiben az átvevő az összekapcsolási szerződésekre vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.
- (3) A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak tarifájáról.
- (4) A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításáért felelős, külön jogszabályban meghatározott szolgáltató viseli.
- (5) A szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.
- (6) A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. Ezen egyszeri díjat vagy annak egy részét az átvevő szolgáltató a számhordozást igénybe vevő előfizetőre áttérhelheti.
- (7) Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.
- (8) A számhordozhatóság biztosításának részletes szabályait külön jogszabály tartalmazza, aminek a szolgáltató által követet menetét a 7. melléklet tartalmazza..

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

(1) A helyhez kötött nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz történő előfizetői hozzáféréssel és használattal kapcsolatos, az Elnök által érintett piacként meghatározott piacon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató számára a Hatóság a közvetítőválasztással kapcsolatos kötelezettségeket írhat elő. A kötelezett szolgáltató köteles az előfizetője számára az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazandó közvetítőválasztásról szóló jogszabályban meghatározott módon lehetővé tenni a közvetítőválasztást a helyhez kötött hálózat valamennyi hívásviszonylatában.

(2) A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató a közvetítőválasztással összefüggésben nyújtott hálózati szolgáltatás ellenértékét költségalapon köteles kialakítani.

(3) A szolgáltató a közvetítőválasztást az előfizetői szerződésben rögzített módon, valamint hálózati szerződéseinek megkötése vagy teljesítése során köteles biztosítani.

(4) Közvetítőválasztás esetén az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltatóval történő megállapodása esetén a közvetítő szolgáltató által megállapított díjakat az előfizető részére kiszámálhatja és beszedheti.

(5) A közvetítőválasztás biztosítására köteles szolgáltató előfizetői szerződésben nem zárhatja ki és nem korlátozhatja a közvetítőválasztást.

(6) A közvetítőválasztás megvalósításával kapcsolatban közvetítő szolgáltatóként, vagy előfizetőként felmerülő költségeket a közvetítő szolgáltató, az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató hálózatának a közvetítőválasztás biztosítására történő alkalmassá tételéhez szükséges költségeket az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles viselni.

A közvetítő választáshoz szükséges előfizetői nyilatkozatot a közvetítő szolgáltatónak kell biztosítania és eljárni az eredeti szolgáltató felé.

#### **15. Vegyes rendelkezések**

A Eht. 10. § (1) bekezdés *m*) pontjától eltérve, az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.

(2) A 10. § (1) bekezdés *m*) pontjától eltérve, az e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

**1. sz. melléklet  
Díjak**

**Internet**

<b>Egyszeri és adminisztratív díjak</b>	<b>Nettó</b>	<b>Áfa (27%)</b>	<b>Bruttó</b>
Áthelyezési/átírási díj (alkalom)			
Kiszállási díj			
- kiszállási alapdíj (alkalom)			
- sürgősségi kiszállási alapdíj (alkalom)			
- munkavégzés óradíja egységesen (minden megkezdett óra / fő)			
Csomagmódosítási díj (alkalom)			
Számlamásolat díja (oldalanként)			
Visszkapcsolási díj (alkalom)			
- díjfizetés elmaradása esetén			
- szüneteltetés befejezése esetén			

**Kedvezmények**

<b>Belépési díjkedvezmény</b>	<b>MINDEN SZOLGÁLTATÁS ESETÉN</b>
Egy éves hűségnyilatkozat aláírása esetén a belépési díjából:	

**Szüneteltetési díjak**

<b>Maximum 6 hónap időtartamra</b>	<b>MINDEN SZOLGÁLTATÁS ESETÉN</b>
1-6 hónap esetén az előfizetési díj	

1. csomag

Neve: Home Promo

Havi előfizetési díj: ~~1875 HUF~~ akciósan 1000 HUF

Igénybe vehetik: csak magánszemélyek 1 vagy 2 éves hűségidővel

<b>Hívásirány</b>	<b>Időszak 7-18</b>	<b>Időszak 18-7 és hétvége</b>	<b>Megjegyzés</b>
Helyi	4,5	4,5	
Helyközi I.	4,5	4,5	
Helyközi II.	4,5	4,5	
LTO II.	?	?	Nem tudom mi
LTO III.	?	?	Nem tudom mi
Belföldi távolsági	4,5	4	
Mobil (Pannon GSM)	33	33	
Mobil (T-Mobile)	33	33	
Mobil (Vodafone)	33	33	
Kapcsolási díj	0	0	

2. csomag

Neve: Home Free

Havi előfizetési díj: 0

Igénybe vehetik: csak magánszemélyek hűségnyilatkozat nélkül

Hívásirány	Időszak 7-18	Időszak 18-7 és hétvége	Megjegyzés
Helyi	4,8	4,8	30 mp számlázási egységi
Helyközi I.	4,8	4,8	
Helyközi II.	4,8	4,8	
LTO II.	?	?	
LTO III.	?	?	
Belföldi távolsági	4,8	4,8	
Mobil (Pannon GSM)	35	35	
Mobil (T-Mobile)	35	35	
Mobil (Vodafone)	35	35	
Kapcsolási díj	5	5	

3. csomag

Neve: Business Promo

Havi előfizetési díj: ~~3750 HUF~~ akciósan 1875 HUF

Igénybe vehetik: csak vállalkozások 1 vagy 2 éves hűségnyilatkozattal

Tartalmaz: 1 db behívószámot (1 vonallal)

Hívásirány	Időszak 7-18	Időszak 18-7 és hétvége	Megjegyzés
Helyi	4,8	4,8	1 mp számlázási egységi
Helyközi I.	4,8	4,8	
Helyközi II.	4,8	4,8	
LTO II.	?	?	
LTO III.	?	?	
Belföldi távolsági	4,8	4,8	
Mobil (Pannon GSM)	33	33	
Mobil (T-Mobile)	33	33	
Mobil (Vodafone)	33	33	
Kapcsolási díj	5	5	

4. csomag

Neve: Business Silver

Havi előfizetési díj: ~~6150 HUF~~ akciósan 3500 HUF

Igénybe vehetik: csak vállalkozások 2 éves hűségnyilatkozattal

Tartalmaz: 1 db behívószámot (1 vonallal) és 500 perc lebeszélhetőséget belföldi vezetékes irányokba

Hívásirány	Időszak 7-18	Időszak 18-7 és hétvége	Megjegyzés
Helyi	4,8	4,8	1 mp számlázási egységi
Helyközi I.	4,8	4,8	
Helyközi II.	4,8	4,8	
LTO II.	?	?	
LTO III.	?	?	

Belföldi távolsági	4,8	4,8
Mobil (Pannon GSM)	33	33
Mobil (T-Mobile)	33	33
Mobil (Vodafone)	33	33
Kapcsolási díj	0	0

5. csomag

Neve: Business Gold

Havi előfizetési díj: ~~12300 HUF~~ akciósan 6500 HUF

Igénybe vehetik: csak vállalkozások 2 éves hűségnyilatkozattal

Tartalmaz: 2 db behívószámot (vagy 1 behívószámot 2 vonallal) és 1000 perc lebeszélhetőséget belföldi vezetékes irányokba

Hívásirány	Időszak 7-18	Időszak 18-7 és hétvége	Megjegyzés
Helyi	4,8	4,8	1 mp számlázási egységi
Helyközi I.	4,8	4,8	
Helyközi II.	4,8	4,8	
LTO II.	?	?	
LTO III.	?	?	
Belföldi távolsági	4,8	4,8	
Mobil (Pannon GSM)	33	33	
Mobil (T-Mobile)	33	33	
Mobil (Vodafone)	33	33	
Kapcsolási díj	0	0	

6. csomag

Neve: Business Platinum

Havi előfizetési díj: ~~18450 HUF~~ akciósan 9500 HUF

Igénybe vehetik: csak vállalkozások 2 éves hűségnyilatkozattal

Tartalmaz: 3 db behívószámot (vagy 1 behívószámot 3 vonallal) és 1500 perc lebeszélhetőséget belföldi vezetékes irányokba

Hívásirány	Időszak 7-18	Időszak 18-7 és hétvége	Megjegyzés
Helyi	4,8	4,8	1 mp számlázási egységi
Helyközi I.	4,8	4,8	
Helyközi II.	4,8	4,8	
LTO II.	?	?	
LTO III.	?	?	
Belföldi távolsági	4,8	4,8	
Mobil (Pannon GSM)	33	33	
Mobil (T-Mobile)	33	33	
Mobil (Vodafone)	33	33	
Kapcsolási díj	0	0	

7. csomag

Neve: Business Diamond

Havi előfizetési díj: ~~24600 HUF~~ akciósan 12500 HUF

Igénybe vehetik: csak vállalkozások 2 éves hűségnyilatkozattal

Tartalmaz: 4 db behívószámot (vagy 1 behívószámot 4 vonallal) és 2000 perc lebeszélhetőséget belföldi vezetékes irányokba

Hívásirány	Időszak 7-18	Időszak 18-7 és hétvége	Megjegyzés
Helyi	4,8	4,8	1 mp számlázási egységi
Helyközi I.	4,8	4,8	
Helyközi II.	4,8	4,8	
LTO II.	?	?	
LTO III.	?	?	
Belföldi távolsági	4,8	4,8	
Mobil (Pannon GSM)	33	33	
Mobil (T-Mobile)	33	33	
Mobil (Vodafone)	33	33	
Kapcsolási díj	0	0	

Akciós árak visszavonásig érvényesek.

Egyéb megrendelhető szolgáltatások:

Hívószám kijelzés: 0 HUF/hó

Hangrögzítés időalapon: 10 HUF/perc (ha nincs megrendelve a hangrögzítés szolgáltatás havi opcióban)

Hangrögzítés havidíj alapon: 2500 HUF/mellék vagy vonal/hó

Konferenciahívás: 250 HUF/részvevő/mellék vagy vonal/hó

Hangposta: 1875 HUF/mellék vagy vonal/hó (kivéve: Home Promo; Home Free csomagok esetén mert akkor 0 HUF/hó)

Hívásvárakoztatás: 0 HUF/hó (minimum 2 vonal szükséges)

Vezetékes magyarországi behívószámok: 3750 HUF/szám/hó (kivéve: Home Promo; Home Free csomagok esetén, mert akkor 1875 HUF/szám/hó)

Behívószám nélküli mellék: 1875 HUF/mellék/hó

Hálózaton belüli ingyenes beszélgetés opció: 3125 HUF/mellék vagy vonal/hó (kivéve: Home Promo; Home Free csomagok esetén, mert akkor 500 HUF/hó)

Alap esetben minden vonalunk 1 hívást képes kezelni. Lehet bővíteni az egy időben kezelendő hívások számát. Bővítés: 3750 HUF/hívás/hó

Az árak bruttó árak és a 27%-os áfát tartalmazzák!

2.sz. melléklet

## **ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ**

### **1. Bevezetés**

A Jacob Telecommunication Kft. (a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

### **2. Adatvédelmi jogszabályok**

- a) Alkotmányról szóló 1959.évi XX. törvény 59.§.(1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- e) A nyilvános elektronikus hírközlési 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 azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet
- f) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

### **3. Definíciók**

i) **Személyes adat:** bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt -közvetlenül vagy közvetve -név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

ii) **Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;



iii) Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

iv) Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

v) Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

vi) Adatkezelő: adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

vii) Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

viii) Gépi feldolgozás: A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

ix) Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

#### **4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok**

##### 4.1 Adatkezelési célok

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

##### 4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c)pontban meghatározott adatai;
- ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b)pontban meghatározott adatai.

4.1.2.a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- az Előfizető neve;
- az Előfizetői állomás azonosítója;
- a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;
- az igénybevett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- az Előfizető által választott fizetési mód;
- az Előfizető által választott fizetési periódus
- pénzügyintézeteken keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszám;

- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

A szolgáltató által az Eht. 142. § (1) bekezdése alapján biztosított számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Az Eht. 142. § (2) bekezdésben foglaltak szerinti hívásrészletező a következő bekezdésben foglalt kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

- Ha az előfizető a szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel 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 köteles az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

- A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

- A szolgáltató a előző bekezdés szerinti kimutatásban az előfizető kérésére sem adhatja meg a Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

a) 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;

b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);

c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

- A Hatóság a nem azonosítható hívószámokról elektronikus nyilvántartást (a továbbiakban: nem azonosítható hívószám nyilvántartás) vezet.

- A hívószámnak a nem azonosítható hívószám nyilvántartásba való felvétele iránti kérelmet a Hatóságnál kell előterjeszteni. A Hatóság a kérelmező által megjelölt hívószámnak a nem azonosítható hívószám nyilvántartásba vételére irányuló kérelemről tizenöt napon belül dönt.

- A Hatóságnak biztosítania kell, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók folyamatosan és elektronikus úton, külön díj fizetése nélkül hozzáférhessenek a nem azonosítható hívószám nyilvántartásban foglalt hívószámok listájához.

4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)- a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

4.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyítik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevekszám szám; e-mail cím).

## 4.2 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

(2) A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(3) A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa.

Az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás szabályai

- A szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az előfizető írásbeli kérelme alapján

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott

készüléken;

c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;

e) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

- Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

- A szolgáltató az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

- A szolgáltató ingyenesen köteles hívott előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása).

- A mobil rádiótelefon szolgáltató az e §-ban foglaltakat csak a mobil rádiótelefon szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor köteles biztosítani.

- A szolgáltató az e pontban foglaltakat a saját hálózatán belül nemzetközi hívások esetén is köteles biztosítani.

- A szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

- A szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan előfizető, akinek a hívószámára egy másik előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást.

- A szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az előfizető és a felhasználó a NMHH Elnöki rendelet 9. és 10. §-ban foglaltakat egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas.

- A 9. § és a 10. § (1) bekezdése alkalmazásában az azonosító kijelzésének tekintendő az is, ha az azonosító a szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezés gépi hangbemondása által jut a felhasználó tudomására.

- A 9–12. § előírásait minden olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében alkalmazni kell, amelynél a szolgáltató lehetővé teszi a felhasználók vagy az előfizetők számára a hívó azonosítójának, illetve a hívott azonosítójának a kijelzését.

- A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;

b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;

c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;

d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy – egyszerű módon és díjmentesen – a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá

e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

## **5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama**

5.1 A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 1 évig kezeli.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

5.2 Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## **6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei**

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### **6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény-vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### **6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre**

Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatóak, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992.évi LXIII.tv.9.§.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### **6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás**

#### 6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

#### 6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvédas bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

#### 6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;
- c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

#### 6.5 A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkori rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

## 6.6 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§.(5)szakasza alapján az előfizető jogosult

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- tiltakozást előterjeszteni
- hatósági jogérvényesítésre

### 6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

### 6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).



### 6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt -bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

### 6.6.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató -az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével -a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést -beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen -annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

### 6.6.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékes (1055 Bp. Markó u.25)

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

## **7.A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége**

neve	Medveczky Csaba
postai címe	5000 Szolnok, Hunyadi János út 30. 2. em. 6. ajtó
e-mail címe	cs.medveczky@hu.j-telecom.net
telefonszáma	0620 914 3553

A belső adatvédelmi felelős:

- közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

## 8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása

A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak értesítenie kell az előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.

A szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.

(2) A szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- az érintett személyes adatok körét;
- az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(4) A szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének utánkötéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy

telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítéskor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

(7) A szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak az Eht. 156. § (4) bekezdésében foglaltak alapján tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) a személyes adatok megsértésének időpontját;
- b) a személyes adatok megsértésének helyét;
- c) az érintett előfizetők és más magánszemélyek számát;
- d) az érintett személyes adatok körét és számát;
- e) a személyes adatok megsértésének várható hatásait;
- f) a szolgáltató által a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében már megtett, illetve tervezett korrekciós intézkedéseket.

(8) A (7) bekezdésben foglalt nyilvántartásnak tartalmaznia kell továbbá a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők, illetve más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.

A szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.

(2) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).

(3) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.

(4) A (3) bekezdésben foglalt szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
- b) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
- e) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak időpontját és módját.

(5) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.

(6) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja – teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti – a szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és

integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.

(7) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett szolgáltatót terhelik.

(8) A Hatóság az e §-ban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

9. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Eht 159/A. § (1) Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételeinél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);

h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;

i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételeinek dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételeinél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

(2) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.

(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

(4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszzerűségéért felelős.

(5) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)-(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősítettadat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.

(6) E § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcsere vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E § alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.

(7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:

- a) azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,
- b) e § szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,
- c) azokat az esetek, amelyekben a szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
<i>Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</i>	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a

		hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte

		érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést

		<p>követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles)illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2)</p>



		bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

3. sz. melléklet Célérték melléklet

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	minimál-érték	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	30
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	72
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	30
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	85	90
5. sikertelen hívások aránya	Sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest %-ban	A sikertelen hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig, 9-17 óráig); sikertelen a hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszjel, vagy szöveges bemondás formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad.	%	2,7	2,5
6. hívás felépítési idő	A teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp-ben)	mp	30	30

7. kezelő, hibafelvevő válaszideje	Hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszidő (mp)	A hibafelvevő kezelői jelentkezések válaszideje a beérkező hívásokra	mp	≤ 120 sec a hívások 80 százalékában	≤ 120 sec a hívások 80 százalékában
---------------------------------------	---	---	----	---	---

4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta

Szerződésszám:.....

**Egyedi Előfizetői Szerződés  
Helyhez kötött telefon szolgáltatásra**

amely létrejött egyrészről Jacob Telecommunication and IT Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság (5000 Szolnok, Hunyadi János utca 30. 2/6., cégjegyzékszáma: 16-09-012084, adószáma: 22684611-2-16, Honlap címe: hu.j-elecom.net) mint Szolgáltató, másrészről az alulírott Előfizető között az alábbi feltételekkel:

**1. ELŐFIZETŐ ADATAI**

**1.1 Csak természetes személy Előfizető tölti ki!**

Előfizető születés kori neve (családi és utónév):	
Anyja neve:	Születési helye, ideje:
Állandó lakcíme:	
Személyi igazolvány száma*:	
Értesítési cím, telefonszám:	

**1.2 Csak akkor töltendő ki, ha a fenti természetes személy Előfizető kiskorú vagy korlátozottan cselekvőképes!**

Törvényes képviselő neve:	
Születési (leánykori) neve:	
Anyja neve*:	Születési helye, ideje:
Állandó lakcíme:	
Személyi igazolvány száma*:	
Értesítési cím, telefonszám:	

**1.3 Csak üzleti/intézményi Előfizető tölti ki!**

Előfizető cégszerű elnevezése:	
Székhelye:	
Pénzforgalmi számlaszáma:	Adószáma:
Cégjegyzékszám:	
Képviselő neve és lakóhelye:	

**2. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATOK**

**2.1** A Szolgáltató a jelen Szerződés alapján az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt a Előfizető részére.  
A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

**2.2** Az Előfizető által választott csomag: \_\_\_\_\_  
Az előfizető hívószáma: \_\_\_\_\_ (hívószám közlése: legkésőbb a szerződés aláírásától számított 15 napon belül.)

**2.3** A szerződés időtartama (aláhúzendő):            határozott ( \_\_\_\_\_ dátumig)  
   határozatlan

Amennyiben a szolgáltatási szerződést a Felek határozott időre kötik, a határozott idő miatti kedvezményeket és a határozott idő letelte előtti szerződés megszüntetésének jogkövetkezményeit a Felek külön mellékletben rögzítik. (hűségnyilatkozat) E melléklet ebben az esetben elválaszthatatlan része az előfizetői megállapodásnak. Ez a kitétel a Szolgáltató által meghirdetett akciós ajánlatokra is alkalmazandó.

**2.4** Határozatlan időtartamú szerződés esetén azon időtartam, amíg a Előfizető a szerződést rendes felmondással nem szüntetheti meg (min. 3 hónap) \_\_\_\_\_

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye):

A csatlakoztatott végberendezés: az előfizető tulajdonában van.  
a szolgáltató biztosítja

Ha az előfizető a szolgáltatótól kapja/vásárolja a készüléket, átadási jegyzőkönyv készül az átadott eszközökről, azok értékéről és a szerződés idejének lejártá vagy a szerződés megszűnés esetére vonatkozó eljárást az ÁSZF pontja tartalmazza.

## 2.5 Eltérések az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől\*\*:

Az előfizető értesítési címe (szükség esetén):

2.6 Az előfizetői díj megfizetésének módja (aláhúzendő): Kézpénz-átutalási megbízás  
Számla kibocsátás: legkésőbb minden hónap 15.ig Beszedési megbízás

## 3. A SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSE, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

3.1 A jelen Szerződés az aláírással lép hatályba. A vállalt kezdési időpont:.....

3.2 A Szolgáltató a Szolgáltatást az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy a előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül köteles megkezdeni, ha minden műszaki feltétel adott, és ha az előfizetővel nem ettől eltérő külön megállapodás kötődött.

3.3 A jelen szerződés aláírásával a leendő előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató képviselője a csatlakozási pont kiépítése céljából, előre egyeztetett időpontban ingatlanába bemenjen és ott a szükséges hálózatépítési-, szerelési munkákat elvégezze.

3.4 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- a felek közös megegyezésével.

*Szerződésmódosítás legfőbb esetei, fajtái, alakisága*

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

3.6. A hiba és számlapanasz bejelentés módja

A Szolgáltató köteles a bejelentett hibákat a lehető legrövidebb időn belül elhárítani, de a hibás működés miatt kártérítési kötelezettség nem, csak az ÁSZF vonatkozó. pontjában részletezett kötbér terheli. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálat jelen ÁSZF 1 fejezetében megadott telefonszámain.

A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult. Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A szabályos hiba és/vagy számlapanasz bejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hiba és/vagy számlapanasz jelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok. Köteles a szerződés teljesítése során, vagy a szerződés megkötését megelőzően az előfizetőtől kapott, vagy tudomására jutott információt bizalmasan kezelni. (Isd ÁSZF 9.pontja és Adatvédelmi szabályzat)

### 3.7 Egyéb rendelkezések

A rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja: A szolgáltató az előfizető részére email küld az eltérő fogyasztásról, amennyiben ez nem lehetséges úgy levélben értesíti az előfizetőt az eseményről.

A szolgáltató a forgalom folyamatos figyelése mellett, a 15.000 Ft, azaz tizenötezer forint nettó forgalom elérése után jogosult résszámla kibocsájtásra. A szolgáltató a forgalmi korlát elérésekor nem alkalmazza az Eht 137§ (1)bek. d) pontjában szereplő korlátozásokat, csak akkor, ha a számla kifizetése nem történik meg határidőre.

Utalások az ÁSZF vonatkozó részeire:

- Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke, ÁSZF 5. pont,
- A szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit, a ÁSZF 4. pont
- A szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendjét, és az előfizetőt megillető kötbér mértékét ÁSZF 11. pont és Adatvédelmi tájékoztató) részletesen tartalmazza.
- Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, ÁSZF 5. pont.
- a tervszerű karbantartásnál alkalmazandó eljárásról a ÁSZF 2. pont rendelkezik
- Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná, ÁSZF11. pont,
- A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete ÁSZF 6. pont;
- Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja ÁSZF pont.
- Jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére, ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 1. pontja és ÁSZF 6. pontja tartalmazzák;
- 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 hozzáférés a részletes feltételeit ÁSZF 4. pontja és az Előfizető tájékoztató tartalmazza,
- Az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, ÁSZF 7. pont
- kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben a Díjak mellékletben találhatóak,
- amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerintkorlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, ÁSZF 7. pontja tartalmazza
- A határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe, ÁSZF 8. pontja
- a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, Elnöki rendeletben meghatározott eseteit ÁSZF 8. pontja tartalmazza.

#### 4. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI ÉS ADATAINAK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS NYILATKOZAT

##### 4.1. Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

Az előfizető jogvita esetén a következő eljárások állnak az előfizető rendelkezésére:

- bejelentést tehet az NMHH felé, A Hírközlési és Média Biztos felé,
- panaszt tehet az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség felé,
- bejelentést tehet a Gazdasági Verseny Hivatalhoz és az illetékes jegyzőhöz,
- fordulhat békéltető testülethez
- bírósághoz

##### 4.2. A szolgáltató az Előfizető személyes adatait a szolgáltatás nyújtásához és számlázáshoz szükséges mértékben nyilvántartja, azokat titkosan kezeli, harmadik személynek csak az előfizető külön írásos hozzájárulása esetén adja ki. A Szolgáltató adatkezelésére az általános szerződési feltételek mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató irányadó, amelyet az Előfizető megismert.

###### 4.2.1 Előfizetői nyilatkozatok

Előfizetői névjegyzékben, a szolgáltató által biztosított adattartalommal, (külön mellékleve)

kíván szerepelni	nem kíván szerepelni
------------------	----------------------

A szolgáltatás igénybe vételének minősége

Egyéni előfizető	nem egyéni előfizető
Kis és közép vállalkozás	üzleti előfizető*

Az előfizető nyilatkozata a tételes számlamellékletről, hívásrésztelezőről

Kérek	nem kérek
-------	-----------

Az előfizető nyilatkozata az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval kapcsolatban

Előválasztással	nem előválasztással
-----------------	---------------------

veszi igénybe a szolgáltatás.

Az Eht. 157 § (2) bekezdésében foglalt adattárolmányon kívüli adatainak kezeléséhez (aláhúzendó):

Hozzájárulok	Nem járulok hozzá
--------------	-------------------

illetve az adattárolmányban szereplő adatainak az Eht.-ban rögzített céloktól eltérő felhasználásához (aláhúzendó):

Hozzájárulok	Nem járulok hozzá
--------------	-------------------

A szolgáltató az ÁSZF 7 pontjában részletezi a díjkorláthoz kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket, a szolgáltató Eht 137§ (1) bek. d) pontja szerinti korlátozás eseteit az előfizető a külön feltételekről a szolgáltató tájékoztatta és azt az előfizető elfogadja. Az előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a 4.2 pont szerint kezelje. Az itt tett nyilatkozatokat az előfizető, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál.

Jelen szerződés elválaszthatatlan része a Általános Szerződési Feltételek, különösen a Díjak melléklet és a Előfizetői tájékoztató. Az előfizető a e szerződésen kívül ezen dokumentumokat megkapta, elolvasta, tudomásul vette, és azt magára és a vele egy háztartásban élőkre nézve is kötelezőnek elfogadta.

Az Általános Szerződési Feltételek elérhetőek az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapon.

Kelt: \_\_\_\_\_

---

Szolgáltató

---

Előfizető

Elválaszthatatlan Melléklet: Előfizetői Tájékoztató, Díjtáblázat

Levelezési cím: 5000 Szolnok, Hunyadi János utca 30.

tel: (56) 800-000

1234 (JACOB Telecom hálózatából)

fax: (56) 800-001

email: info@hu.j-elecom.net

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!

Nyitvatartás:

Hétfőtől – Csütörtökig: 08:30 – 11:30 és 12:00 – 16:30

Pénteken: 08:30 – 13:30



## Eszköz Átadás-Átvételi Jegyzőkönyv

Alulírott \_\_\_\_\_, igazolom, hogy a Szolgáltató képviselőjétől az alábbiakban részletezett eszköz(öke)t sérülésmentes, működőképes állapotban, használatra átvettem.

1. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_  
 Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_  
 Értéke: \_\_\_\_\_ Ft
  
2. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_  
 Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_  
 Értéke: \_\_\_\_\_ Ft
  
3. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_  
 Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_  
 Értéke: \_\_\_\_\_ Ft
  
4. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_  
 Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_  
 Értéke: \_\_\_\_\_ Ft
  
5. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_  
 Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_  
 Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

Elismerem, hogy a fent részletezett eszközök az Szolgáltató tulajdonát képezik, biztonságukért és állapotuk megőrzéséért teljes körű anyagi felelősséget vállalok.

Kelt: \_\_\_\_\_

.....  
 .....  
 Szolgáltató képviselője

előfizető

5. sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről

**Előfizetői tájékoztató  
az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3)  
bekezdése alapján  
hírközlési szolgáltatás  
nyújtásához**

vezetékes műsorjel-elosztás  
internet elérési szolgáltatás  
helyhez kötött telefonszolgáltatás  
esetén

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja

- a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és
- b) a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

## **1. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések**

### *1.1. Kábeltelevízió*

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is."

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek."

### *1.2. Internet*

#### *E-mailek központi vírusellenőrzése*

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az emailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

#### *Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése*

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa."

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.”

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.”

#### *Hálózathasználati irányelvek*

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.”

Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.”

### *1.3. Telefon*

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyon biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés).

Rendkívüli állapot és szükségállapot esetén honvédelmi érdekből a telefon, és egyéb hírközlési berendezés használatra való átengedése a Honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján kerülhet sor. Egyéb esetekben az Előfizetői Hozzáférési Pont használatának átengedéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a telefon-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és a telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (analóg telefonkészülék) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, valamint CE vagy H megfelelőségi jelöléssel kell rendelkeznie.

## 2. További kockázatok és előfizető által tehető intézkedések

### 2.1. Internet esetén:

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre.

A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de – tájékozódást követően – ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni.

A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges.

Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált” internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetszolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó szakember segítségét kérni.

Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vethet fel, ezért azok szabad felhasználhatóságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges.

Az előfizető számára javasolt minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód) védelme érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.

### *Tippek a kéretlen e-mail (SPAM) elkerülésére*

- Körültekintően szükséges eljárni és a részletek ismeretében döntést hozni abban az esetben, ha egy-egy klikkeléssel az adataink kezeléséhez történő beleegyezés vagy hozzájárulás megadása történik.
- „Javasolt más-más e-mail címek használata publikus helyre történő írás (online vásárlás, chat, fórumok), speciális ajánlatokra történő válaszadás, vagy kérdőívek kitöltése esetén.
- Javasolt elkerülni nyilvános oldalakon e-mail cím, telefonszám megadását. A közösségi weboldalakon (iwiw, Facebook stb.) történő részvétel esetén is körültekintően kell eljárni és javasolt mérlegelni a megadott adatok körét, valamint hogy azokat mely más felhasználók láthatják.
- Javasolt olyan e-mail cím használata, mely könnyen megjegyezhető, azonban a spammerek és címgyűjtők számára nehezen található ki.
- Ha valamely eljárás vagy szolgáltatás igénybevétele során személyes adatok megadását kérik, javasolt tájékozódni, hogy azokra miért van szükség, milyen célra kerülnek felhasználásra a továbbiakban, illetve mindig alaposan szükséges átolvasni az általános szerződési vagy felhasználási feltételeket vagy az adatvédelmi szabályzatot.
- Javasolt értesíteni az internetszolgáltatót, a helyi rendszergazdát, és ha kideríthető, a küldő szolgáltatóját is abban az esetben, ha az általa üzemeltetett hálózatból igen nagyszámú kéretlen hirdetés küldésének észlelésére kerül sor.
- Sok esetben az internetszolgáltató, vagy a levelezési szolgáltató már biztosítja az kéretlen, vagy ártalmas elektronikus levelek szűrését, mellyel kapcsolatos lehetőségekről javasolt érdeklődni a szolgáltatónál.
- Az interneten számtalan, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető szűrőprogram (spamszűrő) érhető el, javasolt ezek valamelyikének használata. Egyes levelezőprogramokba a szűrő már be is van építve. A szűrőprogramok beállításai – szükség szerint – az egyéni igényeknek megfelelően átalakíthatók.

### *2.2. Telefon esetén:*

Ma már több szolgáltató is lehetővé teszi, hogy a felhasználók a szolgáltató saját hálózatán (például kábeltelevíziós hálózaton) keresztül vegyék igénybe az IP-telefont. Ebben az esetben úgy is előfizethető a telefonszolgáltatás, hogy nincs internet-előfizetés és a készülékről elérhető a segélyhívó számok is.

Szükséges ugyanakkor figyelembe venni azt, hogy áramszünet esetén (saját áramforrás hiányában) az IP-telefon nem használható (és ebben az esetben még a segélyhívó-számok felhívására sincs lehetőség). Ez abból adódik, hogy az átviteli úton aktív, energiát igénylő eszközökön keresztül épül fel a kapcsolat a szolgáltató aggregáló (összegző) pontjáig, és az energiaellátás kimaradása esetén ezen eszközök nem üzemelnek.

Hagyományos telefonról kábeltelefonra történő váltás esetén lehetőség van a „rég” telefonszám megtartására, tehát a számhordozásra. A kábeltelevíziós szolgáltatók jelentős része internet szolgáltatás is kínál hálózatán, így a kábeltévé vezetékén keresztül az előfizető a tévzés mellett akár telefonálhat, vagy szélessávú internet szolgáltatást (kábelnet) is igénybe vehet.

### *Emelt díjas szolgáltatások*

A vezetékes telefonszolgáltatás ma már nem csak beszélgetésekre használható, hanem képek, zeneszámok letöltésére, vásárlásra, vagy „betelefonálás” játékokban, szavazásokban történő részvételre (ezek összefoglalóan az úgynevezett tartalomszolgáltatások). Ezen szolgáltatások az átlagos beszélgetési díjakhoz képest jóval drágábbak, ezért javasolt előzetesen tájékozódni a tarifákról, az igénybe vétel feltételeiről.

Figyelemmel kell lenni arra, hogy ilyen játékok miatt kerül sor a hirdetett számok felhívására, úgy abban az esetben is ki kell fizetni a hívás díját, ha a játékokra nem kerül sor, mivel a hívás felépül. Nagyon körültekintően szükséges tájékozódni valamilyen igénybe vehető szolgáltatás megrendelése előtt, mert előfordulhat, hogy egy megrendeléssel több emelt díjas szolgáltatásra történő előfizetésre kerül sor. Minden előfizető kérheti telefonszolgáltatójától a külföldi és/vagy az emelt díjas számok letiltását, kódolását. A kódolás után ezeket a számokat nem lehet automatikusan felhívni, csak egy bizonyos kód beütésével. Ez a megoldás igen elterjedt – és célszerű – azoknál a családoknál, ahol a szülők nem szeretnék, hogy gyermekeik emelt díjas szolgáltatásokat hívjanak.

Megjelent a szolgáltatók szolgáltatási palettáján az emelt díjas fogadott SMS szolgáltatás is. Ezen szolgáltatás igénybe vétele esetén a hívott fizeti a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjat. Sajnálatos módon a szolgáltatásra történő „feliratkozás” akár egy internetes oldalon lévő adatlap kitöltésével, vagy egy kellően át nem gondolt hívószám felhívásával is lehetséges.

### *2.3. Internet és telefon esetén:*

A végponton történő szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokolttá teszik (vihar, villámlás) az előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybe vételére használt eszközöket áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az előfizetői eszközökben kárt tehet.

6. sz. melléklet Fogalmak értelmezése

**Értelmezések az 2003 C tv., Eht alapján:**

10. *Egyéni előfizető:* az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
11. *Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás:* az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.
13. *Elektronikus hírközlési szolgáltatás:* olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.
14. *Elektronikus hírközlési szolgáltató:* elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.
22. *Előfizető:* olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
23. *Előfizetői hozzáférési pont:* azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
24. *Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató:* azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.
25. *Előfizetői szolgáltatás:* a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.
28. *Fogyasztó:* bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
34. *Hálózati hozzáférési pont:* a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.
41. *Helyhez kötött telefonszolgáltatás:* helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.
42. *Helyhez kötött telefonhálózat:* helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nyilvános telefonhálózat.
49. *Helymeghatározási adat:* az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.
- 49/a. *Helymeghatározási szolgáltatás:* olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak.
57. *Interfész:* a jelen törvény alkalmazásában
- a) *hálózati interfész:* az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,
- b) *előfizetői interfész:* az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,
- c) *rádióinterfész:* a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.
- 64/a. *Kis és középvállalkozás:* a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

77. *Műsorterjesztés:* az 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálak-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést.

Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

85. *Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat:* teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.

86. *Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás):* olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.

87. *Nyilvános telefonhálózat (telefonhálózat):* olyan nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, amelyen részben vagy egészben nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtanak, illetve amely alkalmas hálózati végpontok között beszéd, továbbá más kommunikációra, így különösen a telefax és adatkommunikációra.

95. *Rádiótávközlő hálózat:* olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

110. *Vállalkozás:* Az a természetes és a jogi személy, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is - amelynek a Magyar Köztársaság területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben a Magyar Köztársaság területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

110/a. *Végfelhasználó:* olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

110/b. *Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás:* azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

***A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól***

a) *előfizetői bejelentés:* az előfizetői panasz és a hibabejelentés;

b) *előfizetői panasz:* az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

c) *hibabejelentés:* az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

d) *üzleti előfizető:* az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.



## 7. sz. melléklet Számhordozás szabályai

### A számhordozás általános szabályai

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

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

#### Fogalmak:

**a) Átadó szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

**b) Átvevő szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

**c) Számátadási időablak:** megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

A számátadási időablakok jelenleg:

Hétfő-péntek	18:00-22:00
Szombat	14:00-18:00

### A számhordozási eljárás

Tekintettel a szolgáltatás jellegére, tehát az internet protokoll, mint adattovábbító közeg használatára, jelen szolgáltatás VoIP szolgáltatásnak minősül. Így szolgáltató nem köteles előfizető részére a számhordozást biztosítani, de előfizetői igény esetén, amennyiben a technikai feltételek adottak és átadó szolgáltató a számot rendelkezésre bocsátja, megteszi az ehhez szükséges lépéseket.

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

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

#### a) természetes személy esetében:

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

#### b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 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;

#### c) 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 a szolgáltató által.

Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni.

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

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

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

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 e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

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

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 annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés 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, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

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

## ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT Számhordozás igénybevételéhez

Alulírott ....., mint a ..... (telephely:.....) képviselője a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 182. § (2) bekezdése és a 46/2004. számú Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve az alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra az ..... **Kft.-t** mint **számhordozási kiegészítő szolgáltatót** és szerződéses partnerét, a részemre ezen kiegészítést meghaladó terjedelemben **telefon szolgáltatást** nyújtó ..... **Kft.-t** választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, melynek során az alább rögzített kapcsolási számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a .....-l el kötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok vonatkozásában megszűnik.

Kijelentem, hogy a ..... felé lejárt számlatartozásom nincs. Ügyfélszám:

Kérem, hogy a szolgáltatók a számhordozást úgy tervezzék meg, hogy legkésőbb

2011.....-től már üzemeljen a hordozott szám.

<b>Előfizető neve:</b>	
<b>Céggjegyzékszám:</b>	
<b>Székhely:</b>	
<b>Telephely:</b>	

**A telefonszám(ok), melyekre a számhordozás szolgáltatást beállítatni kívánja:**

Hozzájárulok ahhoz, hogy a(z) ..... a fentiek szerinti adataimat a ..... Kft., számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Kelt: ....., **2011.** ..

---

Előfizető aláírása