

**A KalászNet Kft.  
egységes Általános Szerződési Feltételei**

előfizetői hírközlési szolgáltatások nyújtására

2020. augusztus 11

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség .....</b>	<b>7</b>
1.1 A szolgáltató neve és címe .....	7
1.2 Ügyfélszolgálatok elérhetőségei .....	7
1.3 Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	7
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	7
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....</b>	<b>8</b>
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	8
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	12
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	14
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	15
2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	16
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>16</b>
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	16
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	18
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	19
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	20
3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	20
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>20</b>
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	20
4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	21
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	22
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	22
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....</b>	<b>24</b>
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	24

5.2	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	25
5.3	Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	27
<b>6.</b>	<b>Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>27</b>
6.1	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.	27
6.2	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	30
6.3	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	30
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	33
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	33
6.6	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	34
<b>7.</b>	<b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>35</b>
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke.....	35
7.2	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	37
7.3	A kártérítési eljárás szabályai .....	38
7.4	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.	39
7.5	Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	41
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....</b>	<b>41</b>
8.1	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	41
8.2	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	45
8.3	A szünetmentes szolgáltatóváltás szabályai .....	45
<b>9.</b>	<b>Az előfizetői szerződés időtartama .....</b>	<b>45</b>
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>	<b>48</b>
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	48
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	49
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....</b>	<b>49</b>
<b>12.</b>	<b>Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....</b>	<b>52</b>
12.1	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	52
12.2	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	56
12.3	A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	60

12.4	Az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei .....	62
12.5	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	63
12.6	Eljárás az előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	65
<b>13.</b>	<b>Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>66</b>
13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	66
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	66
13.3	A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	67
13.4	Az adatváltozás bejelentése.....	67
13.5	Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban) ..	68
13.6	A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok .....	68
<b>14.</b>	<b>A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....</b>	<b>68</b>
<b>15.</b>	<b>Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása .....</b>	<b>69</b>
<b>16.</b>	<b>A kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések .....</b>	<b>69</b>
16.1	A szolgáltatás tárgya, leírása:.....	69
16.2	Hálózat hozzáférési pont létesítésének feltételei.....	70
16.3	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	71
16.4	Az előfizetői szerződés módosításának különös esetei.....	73
16.5	A műsorterjesztési szolgáltatás minőségi célértékei, értelmezése és mérésének módszere:.....	73
16.6	A szolgáltatás korlátozása műsorterjesztési szolgáltatás esetén .....	74
16.7	A díjazás és számlázás különös szabályai .....	74
<b>17.</b>	<b>A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések.....</b>	<b>74</b>
17.1	A szolgáltatás leírása.....	74
17.2	A szolgáltatás igénybevételének különös feltételei, korlátai .....	75
17.3	A szerződésmódosítás különös esetei.....	75
17.4	A korlátozás különös feltétele .....	76
17.5	A szolgáltató általi felmondás különös feltétele.....	76
17.6	Minőségi célértékek, követelmények és teljesülésük .....	77
<b>18.</b>	<b>A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések.....</b>	<b>77</b>
18.1	Az előfizetői szolgáltatások meghatározása .....	77
18.2	Hálózaton belüli helyi hívás.....	78
18.3	Hálózaton belüli távolsági hívás .....	78
18.4	Helyi hívás hálózaton kívülre .....	78
18.5	Hálózaton kívüli, helyközi I. hívás.....	78
18.6	Hálózaton kívüli helyközi II. hívás.....	79
18.7	Hálózaton kívüli belföldi III. hívás.....	79
18.8	Helytől független hívások .....	79
18.9	Nemzetközi hívás .....	79
18.10	Belföldi mobilhívás.....	79
18.11	Emeldíjas szám hívása.....	80

---

18.12	A kiegészítő szolgáltatások .....	80
18.13	Az igénybevétel különös feltételei, műszaki, földrajzi és egyéb korlátai .....	81
18.14	A szerződésmódosítás különös esetei.....	81
18.15	A hozzáférési pont áthelyezése .....	82
18.16	A szolgáltatás korlátozásának, szünetelésének eltérő szabályai: .....	82
18.17	Díjszerkezet.....	82
18.18	A számlázás egyes különös szabályai .....	83
18.19	A Minőségi célértékek meghatározása, értelmezése.....	84

## Mellékletek

1. melléklet: A szolgáltatás helyének földrajzi behatárolása
2. melléklet: Termékek, szolgáltatáscsomagok, ezek elérhetőségeinek jellemzői
3. melléklet: Szolgáltató által felszámított egyéb díjak típusai
4. melléklet: Kiegészítő szolgáltatások
5. melléklet: (megszüntetésre került)
6. melléklet: (megszüntetésre került)
7. melléklet: Minőségi célértékek
8. melléklet: Adatkezelési szabályzat
9. melléklet: Etikai kódex
10. melléklet: (megszüntetésre került)
11. melléklet: (megszüntetésre került)
12. melléklet: (megszüntetésre került)
13. melléklet: Akciók
14. melléklet: Jogvita esetén eljáró szervek, hatóságok megnevezése, elérhetőségei

# 1. Általános adatok, elérhetőség

## 1.1 A szolgáltató neve és címe

Kalásznet Kft  
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.  
Postacím: 1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 83-87.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-997095  
Adószám: 12324969-2-43

## 1.2 Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

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

Szolgáltató központi ügyfélszolgálat: **1133 Budapest, Hegedűs Gyula u. 83-87.**  
Levelezési cím: **1133 Budapest, Hegedűs Gyula u. 83-87.**  
Telefon: **06-80-201-200**  
Fax: **06-1-801-2005**  
E-mail: **ugyfelszolgalat@kalasznet.hu**

### SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő – Szerda: 09:00 – 17:00 óráig  
Csütörtök: 08:00 – 20:00 óráig  
Péntek: 09:00 – 16:00 óráig

### TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:

Hétfő – Vasárnap: 00 – 24 óráig (22:00-07:00 üzenetrögzítő)

## 1.3 Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Lásd az 1.2. pontban.

## 1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

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

## 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) elérhetőek a szolgáltató minden ügyfélszolgálatán írott és kifüggesztett változatban, és a szolgáltató honlapján a [kalasznet.hu](http://kalasznet.hu) internetes

oldalon. Előfizető kérésére Szolgáltató elektronikus levélben és .pdf formátumban az ÁSZF-et az előfizetőnek közvetlenül is megküldi.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés:

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen ÁSZF-ből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

### 2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

#### 2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

##### 2.1.1.1. Szerződéskötésre vonatkozó igény bejelentése

2.1.1.1.1. Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, e-mail) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás előfizetésre vonatkozó szándékát. A szolgáltató minden olyan nyilatkozatot, amely tartalma szerint elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére irányul, ilyen szolgáltatás megrendelésére irányuló ajánlatkérésnek (igénybejelentésnek) tekint. Az igénybejelentés formája tekintetében szolgáltató alakszerű megkötéseket nem alkalmaz. A jelen ÁSZF alkalmazásában igénylő, aki elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére a szolgáltató felé szóbeli vagy írásbeli igénybejelentést tesz, illetve akit a szolgáltató telefonos úton ajánlattétel érdekében megkeres.

2.1.1.1.2. A szolgáltató mindazon személyek tekintetében, akik adataik ez irányú felhasználásához hozzájárultak, fenntartja a jogot arra, hogy őket telefonos úton szerződéskötés, - módosítás érdekében, marketing céllal megkeressen.

##### 2.1.1.2. Szerződéskötés telefonos ügyfélszolgálat útján.

2.1.1.2.1. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn, amelynek útján az igénylő vagy előfizető (a továbbiakban a jelen pontban: igénylő/előfizető) szóban nyilatkozatot tehet előfizetői szerződés létesítésére, vagy módosítására.

2.1.1.2.2. A telefonos ügyfélszolgálat az igénylőt/előfizetőt a 2.2. pontban foglalt adatokkal azonosítja, illetőleg új igénybejelentés esetén ezen adatokat rögzíti. Az adatok megadása egyben az igénylő/előfizető hozzájárulását jelenti ahhoz, hogy a szolgáltató a megadott adatokat az előfizetői szerződés létesítése, teljesítése, módosítása és az abból folyó igények érvényesítése céljából kezelje. Amennyiben az igénylő/előfizető az adatokkal nem képes, vagy nem hajlandó azonosítani magát, úgy a telefonos ügyfélszolgálat az ügyintézkést megtagadja. Hatályos előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőt a szolgáltató a szerződés számával, az előfizető nevével, születési dátumával, a szolgáltatási végpont címével és lakcímével azonosít.



- 2.1.1.2.3. A telefonos ügyintéző tájékoztatja az igénylőt/előfizetőt az előfizetői szerződés lényeges tartalmáról és a szolgáltatások lényeges feltételeiről, díjáról, a szerződés időtartamáról, valamint az ÁSZF elérhetőségéről, valamint arról, hogy az előfizető 14 napon belül az ajánlatától egyoldalú nyilatkozatával elállhat. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- 2.1.1.2.4. Az felmondási vagy elállási nyilatkozatot írásban (levélben) a szolgáltató ügyfélszolgálatára kell eljuttatni vagy a telefonos ügyfélszolgálaton folytatott beszélgetés során kell a nyilatkozatot megtenni. A felmondás vagy elállás eseteit részletesen a 12.4.2. és 12.5.2. b) pont határozza meg.
- 2.1.1.2.5. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy szerződéskötésre vagy módosításra ajánlatot tegyen telefonos ügyfélszolgálatán útján. Ezen esetekben a fenti rendelkezéseket alkalmazni kell.
- 2.1.1.2.6. A telefonos ügyintézés során a szolgáltató és az igénylő/előfizető közötti beszélgetés rögzítésre kerül, amelyre az előfizetőt/igénylőt figyelmeztetni kell. A tárolt beszélgetést a hibabejelentő hívások esetén a hibabejelentéstől számított egy (Eht. 141. § (1) bekezdés), panasz bejelentése esetén a bejelentéstől számított két (2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet, a továbbiakban: „Eszr”. 25. § (1) bekezdés) évig meg kell őrizni, ezt követően meg kell semmisíteni. A tárolt beszélgetést az előfizető kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.
- 2.1.1.2.7. A szóbeli szerződés az előfizető adatainak rögzítése, az előfizető részletes szóbeli tájékoztatása és a szolgáltatás kiválasztása után az előfizetőnek a Szolgáltató közreműködője által a szerződéskötési szándékra vonatkozó kérdésére adott határozott Igen válasszal létrejön.
- 2.1.1.2.8. A telefonos ügyfélszolgálat útján kötött szerződés olyan, az Eszr. 5. § (4) bekezdés b) pontja és Eszr. 7. § (6) bekezdés szerinti távollévők között kötött szerződés, amelyet a felek szóban kötnek, és amely az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával. Az előfizetői szerződés az előfizető elfogadó nyilatkozatának megtételével egyidejűleg jön létre.
- 2.1.1.2.9. A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató az előző mondat szerinti értesítésben a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt (Eszr. 27. § (2) bekezdés).

## **2.1.2. A szolgáltató értesítése az előfizetői szerződésre irányuló igénybejelentésről**

- 2.1.2.1. Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy
- a) az igényt teljesíti (Eszr. 5. § (1) a) bekezdés),
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének

- legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot (Eszr. 5. § (1) b) bekezdés),
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot (Eszr. 5. § (1) c) bekezdés),
- d) az igényt nem teljesíti. (Eszr. 5. § (1) d) bekezdés)
- 2.1.2.2. Ha a szolgáltató a 2.1.2.1 b) pont szerint a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, és az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az igénylő az igényt írásban vagy telefonon visszavonhatja. (Eszr. 5. § (2) bekezdés)
- 2.1.2.3. A 2.1.2.1. a)-c) pontokban foglalt esetekben a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére.
- 2.1.2.4. A szolgáltató az előfizetési szerződés megkötését az igénybejelentéstől számított 15 napon belüli írásos értesítés útján, az ok megjelölésével megtagadhatja, ha
- 2.1.2.4.1. az igénylővel szemben az igénybejelentést megelőző egy évben a szolgáltató hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegése miatt felmondani kényszerült;
- 2.1.2.4.2. az igénylővel szemben a szolgáltató hírközlési szolgáltatásból eredően díjtartozást tart nyilván, és e tartozás összege vagy késedelmének mértéke alapján a szolgáltatónak felmondásra volna joga, kivéve, ha az igénylő (előfizető) az erre vonatkozó felszólítást követő 8 napon belül a díjtartozását rendezti;
- 2.1.2.4.3. az igénylőnek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”) szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi előfizetői szerződése megszűnését ugyanazon hozzáférési pont vonatkozásában az igénylő (volt előfizető) érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta;
- 2.1.2.4.4. ha az igénylő a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- 2.1.2.4.5. a szolgáltató tulajdonában, vagy használatában álló hírközlési hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont műszaki okokból a jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőben nem alakítható ki;
- 2.1.2.4.6. az igénylő a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltételeként meghatározott hírközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötését, vagy a teljesítés érdekében a szükséges eszközök, berendezés elhelyezését megakadályozza.
- 2.1.2.5. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét ellenőrizze. A szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az igénylő a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja. A vizsgálat eredményének függvényében a szolgáltató jogosult a szerződés megkötését megtagadni. Ilyen esetben a szolgáltató elegendő, ha az igénylőt arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indokolásra nem köteles. Ha az igénylő a szerződéskötést megelőző 5 éven belül a szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő - tartozással

rendelkezett, a szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti. Ha az igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja.

- 2.1.2.6. Az előfizetői szerződés létrejöttének módjai
- 2.1.2.6.1. Az előfizetői szerződés létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.
- 2.1.2.6.2. Szolgáltató a szerződéskötést fő szabályként távollévők között szóban megkötött szerződéssel valósítja meg, a 2.1.1.2 pontban meghatározottak szerint.
- 2.1.2.6.3. Írásbeli szerződéskötésre akkor kerül sor, ha azt jogszabály előírja, vagy az előfizető kifejezetten kéri.
- 2.1.2.7. Írásbeli szerződésnek minősül:
- 2.1.2.7.1. a felek által eredetiben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú előfizetői szerződés.
- 2.1.2.7.2. a szolgáltató által aláírt és az előfizetőnek elfaxolt előfizetői szerződés, ha az az előfizető által aláírásra került és azt az előfizető a szolgáltatónak postai küldeményként vagy faxon visszaküldte.
- 2.1.2.8. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtetelekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.
- 2.1.2.9. Bármely úton létrejövő előfizetői szerződés megkötését megelőzően szolgáltató igazolható módon tájékoztatást ad elsődlegesen a határozatlan tartamú, majd a 12 hónapig tartó, és a 24 hónapig tartó határozott idejű szerződésekről. A szolgáltató köteles igazolható módon bemutatni a szerződéskötés időpontjában irányadó, szolgáltató által az adott szerződéses időtartamokra vonatkozóan alkalmazott akciók és kedvezmények feltételrendszerét, azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- 2.1.2.10. Az előfizetői szerződés
- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre. (Eszr. 5. § (4) bekezdés.)
- 2.1.2.11. Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés fentiek szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat

tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt. (Eszr. 6. § (3)). Az értesítő egyúttal a határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napját is tartalmazza. (Eszr. 27. § (2))

Szolgáltató az előfizető kérése esetén az ÁSZF papíralapú példányát köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani.

## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

### 2.2.1. Minden írásbeli előfizetési szerződés tartalmazza az alábbi előfizetői adatokat:

- a) személyes adatok,
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- c) az előfizetői hozzáférés pont, vagy elsődleges hozzáférési hely létesítésének címe, amennyiben az előfizető ilyen nyilatkozatot tett,
- d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- e) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- f) korlátozottan cselekvőképes személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő szerinti adatai,
- g) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- h) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek közül a telefonszám és elektronikus levélcím.

**2.2.2.** Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a 2.2.1 pontjaiban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

2.2.2.1. Előfizető az, akivel a szolgáltató előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére a jelen ÁSZF-ben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

- 2.2.2.2. A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) előfizetőt. Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy (egyéni vállalkozó), avagy kis- és középvállalkozás írásban köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja. Ha a Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérték az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, a szolgáltató köteles részletes-az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni.
- 2.2.2.3. Adott előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető. Előfizetői csoporttal a szolgáltató a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó előfizetői szerződést nem létesít. Előfizetői csoportnak minősül a jelen ÁSZF alkalmazásában az olyan személyegyesülés, amely egy hozzáférési ponton több elkülönült jogalanyisággal bíró szervezetet vagy személyt egyesít úgy, hogy ezen szervezetek vagy személyek a szolgáltatást egymástól függetlenül igénybe vehetik (pl. társasház, lakásszövetkezet, nyugdíjas otthon, börtön, laktanya, kórház stb.) Az ilyen személyegyesülésekkel a szolgáltató a szolgáltatás nyújtására egyedi feltételekkel állapodik meg.

### **2.2.3. Egyéni előfizető**

Az egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki a szerződéskötéskor nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint kívánja igénybe venni, valamint az a kis- és középvállalkozás, aki az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérték. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó előfizetőnek az egyéni előfizetőkre megállapított eseti és rendszeres előfizetési díjat kell fizetnie. A természetes személy az előfizetői szerződés aláírásakor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybevétele az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja.

### **2.2.4. Üzleti előfizető**

Üzleti előfizető az a személy, vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Ha az üzleti előfizető megfelel a 2/2015 (III.30.) NMHH r. 4. § (1) bekezdésében foglaltaknak akkor ezen előfizetővel Szolgáltató egyedileg állapodik meg.

- 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai
- 2.3.1.** Az egyes előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját, feltételeit, esetleges időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi korlátait a jelen ÁSZF egyes szolgáltatástípusokat szabályozó különös részében határozza meg.
- 2.3.1.1. A műsorterjesztési szolgáltatások kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózaton érhető el, a szolgáltatási területek meghatározása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található. A szolgáltatás a szerződés hatályosulása, az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a programcsomag bekapcsolása után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.
- 2.3.1.2. A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. A kábelmodemet a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. A kábelmodem használatához és telepítéséhez szükséges minden információ a hozzáférési pont létesítésekor átadott CD-ROM-on található. A kábelmodemet a szolgáltató telepíti és helyezi üzembe.
- 2.3.1.3. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatási szerződés megkötésének tárgyi feltétele a szolgáltató tulajdonában/használatában álló kábeltelevíziós hálózaton kiépített műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételét biztosító előfizetői hozzáférési pont megléte. A szolgáltatás igénybevételéhez a telepítés helyszínén jelátalakító eszköz (kábelmodem) elhelyezése szükséges, amelynek szabványos csatlakozóján keresztül (előfizetői hozzáférési pont) az előfizetői végberendezés (telefonkészülék) a szolgáltató hálózatához kapcsolódik. A kábelmodemet a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. A kábelmodem a szolgáltató tulajdona, és a szolgáltatás részét képezi kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni.
- 2.3.1.4. Szolgáltató olyan előfizetőknek, akikkel a 2003. évi C. tv. 133. §-a alapján más szolgáltatóval kötött szerződésben való szerződéses jogutódlás útján létesített előfizetői szerződést, vagy olyan előfizetők számára, akik a Szolgáltatóval létesített előfizetői szerződés teljesítéséhez részükre a Szolgáltatóval kötött szerződést megelőzően már hatályban volt előfizetői szerződésben más szolgáltató által már biztosított nem helyhez kötött telefonszámmal rendelkeztek (un. nomadikus szám), nem helyhez telefonszolgáltatást is nyújt. Ezen szolgáltatás tartalma, feltételei, a szolgáltatás minőségi célértékei tekintetében a jelen ÁSZF rendelkezései eltérés nélkül alkalmazandóak. Helyhez nem kötött telefonszolgáltatásra az itt meghatározott előfizetői körön kívül Szolgáltató előfizetői szerződést nem köt, ajánlatot nem tesz és nem fogad el, ilyen terméket, hívószámot Szolgáltató nem értékesít.

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

**2.4.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje**

- 2.4.1.1. Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató – a szerződés létrejöttétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül – a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott adatátviteli szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.
- 2.4.1.2. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az a 2.4.1.1 pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.
- 2.4.1.3. Ha valamely előre nem látható körülmény miatt, így pl. műszaki okból a szolgáltatás az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem létesíthető, a felek közös megegyezéssel módosíthatják vagy megszüntethetik az előfizetői szerződést.

**2.4.2. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei**

- 2.4.2.1. A szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel/igénylővel állapodik meg. A belépési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, vezetékcsatorna nélkül vezeti.
- 2.4.2.2. A szolgáltatáshoz szükségessé válhat olyan berendezés igénybevétele, amely a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele (pl.: Set Top Box, CAM modul, kábelmodem). E berendezéseket a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, a berendezések a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezik, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni, a szolgáltatást ezzel az eszközzel lehet igénybe venni.
- 2.4.2.3. Szolgáltató a lakossági és üzleti DSL internet szolgáltatásait, úgynevezett „szereld magad” csomagban kínálja, melynek megrendelése esetén az előfizető feladata a szolgáltatás üzembe helyezése, a csatolt tájékoztató alapján. Azonban az előfizetőknél ebben az esetben is lehetőségük van a fenti csomagtól eltérően „szerelői opciót” igénybe venni, melyet a megrendelésnél kell jelezni és a szerződés szerinti díj (3. sz. melléklet) megfizetése esetén a szolgáltató szakemberei telepítik és helyezik üzembe a szolgáltatást.
- 2.4.3.** Az előfizető köteles a telepített berendezést az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani és azt a jelen ÁSZF rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, az előfizetői szerződés megszűnéskor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni.

**2.4.4.** A berendezés energiaellátásáról az előfizető gondoskodik.

- 2.4.5.** Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszköz, berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén a szolgáltató felhívására köteles a 3. sz. mellékletben meghatározott összeget a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatónak megtéríteni.
- 2.4.6.** Az előfizető a berendezést (annak hardver- és szoftverelemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást a szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.
- 2.4.7.** Ha az előfizetői szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes hálózati elemek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munkálatok elvégzéséhez, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az előfizető kötelezettsége. Az előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett Szolgáltató teljesítését, és az előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, ennek részeként köteles a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni. Jogosulti késedelemnek minősül, ha az előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget. Az ilyen jogosulti késedelem a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató ilyen esetben nem tartozik felelősséggel az előfizetői szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött előfizetői szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.
- 2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Ezen szolgáltatásokat Szolgáltató nem nyújtja.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

### 3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

#### 3.1.1. A szolgáltató termékei

- 3.1.1.1. A szolgáltató a 3.1 pontokban meghatározott szolgáltatásfajtákon belül külön termékeket alakít ki és meghatározza e termékek igénybevételenek feltételeit, korlátait, a termékek főbb jellemzőit és minőségi mutatóit. A termékeket az egyedi előfizetői szerződés elnevezésük szerint tartalmazza.



- 3.1.1.2. A szolgáltató a termékeket szolgáltatásfajtákon belül és egyes szolgáltatásfajták egymáshoz kapcsolódó csomagjaként is meghatározhatja.
- 3.1.1.3. A jelen ÁSZF Különös Része a szolgáltatásfajták sajátosságait figyelembe véve külön rendelkezéseket tartalmaz.
- 3.1.1.4. A szolgáltató által nyújtott egyes termékek felsorolását, hozzáférhetőségét, elérhetőségét, díjait és minőségi mutatóit a jelen ÁSZF vonatkozó mellékletei rögzítik.
- 3.1.1.5. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF rendelkezései szerint a 2003. évi C. tv. 132. § (2) c.) pontjában foglalt joggal élve a termékstruktúrát változtassa, gazdasági ésszerűség, műszaki-, technológiai okok alapján, illetőleg az előfizetői kereslet, igények változására tekintettel új termékeket vezessen be, vagy meglévő termékek szolgáltatását beszüntesse.

### **3.1.2. Kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatás**

#### 3.1.2.1. A szolgáltatás megnevezése

A vezetékes műsorterjesztés a műsorszolgáltató által előállított jelek egyidejű, változatlan továbbítása vezetékes (kábeles) hálózaton vagy nem műsorszóró rádiótávközlő rendszeren a műsorszolgáltató telephelyétől, illetőleg a műsorszétosztó hálózat végpontjától elkülönült szervezet közbeiktatásával az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez.

#### 3.1.2.2. A szolgáltatás besorolása

SZJ 64.20.30 64.20.30.0 Vezetékes műsorjel elosztás

#### 3.1.2.3. A szolgáltatás leírása

A szolgáltató a vele szerződött műsorszolgáltatók által előállított műsorjeleket központi fejállomásán vételezi és a használatában lévő hírközlési hálózaton a vele szerződött előfizetők vevőkészülékéhez egyidejű és változatlan formában eljuttatja. A szolgáltató a műsorjeleket analóg és/vagy digitális formátumban továbbítja. A szolgáltató az egyes műsorokból csomagot képez, amely csomag a szolgáltató terméke.

A szolgáltató felelőssége az általa kizárólagos ellenőrzés alatt tartott vezetékes (kábeles) hálózaton a szolgáltató által kiépített első hozzáférésre alkalmas pontig terjed.

A szolgáltató az arra szerződött előfizetőknek azon digitális adások tekintetében, amelyekre a műsorszolgáltatóval kötött szerződés erre kifejezett engedélyt ad, lehetővé teszi az adások műsorfolyamának időbeli megszakítását, ismétlését, újra játszását (time shifting, replaying).

### **3.1.3. Internet-hozzáférési szolgáltatás kábeltelevíziós hálózaton**

#### 3.1.3.1. A szolgáltatás megnevezése

Internethálózat előfizető általi eléréséhez, hozzáféréshez szükséges feltételek – így különösen a hírközlési hálózati kapcsolat, adatforgalmi hálózati kapacitások – biztosítása a jelen ÁSZF-ben meghatározott minőségi, műszaki és jogi feltételek keretein belül, illetőleg az előfizető által generált adatok (kép, szám, írásjel, hang) továbbításának lehetővé tétele, ilyen adatok forgalmának irányítása, az adatok előfizetők általi elérhetőségének, hozzáférhetőségének biztosítása. A szolgáltatásnak nem része az interneten elérhető adatok forgalmazása, felügyelete, ilyen adatok generálása.

#### 3.1.3.2. A szolgáltatás besorolása

## SZJ 64.20.18, 64.20.18.0 Internet-hozzáférés, - ellátás szolgáltatása

### 3.1.3.3. A szolgáltatás leírása

A szolgáltatás a műsorelosztó hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internethálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az internethálózaton belül. Az előfizető végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a műsorelosztó hálózaton keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

### 3.1.4. Helyhez kötött telefonszolgáltatás kábeltelevíziós hálózaton

#### 3.1.4.1. A szolgáltatás megnevezése

Nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefonszolgáltatás. Hangtovábbítás internetprotokollon keresztül, azaz VoIP (Voice over Internet Protocol).

#### 3.1.4.2. A szolgáltatás besorolása (SZJ 2003)

64.20.11 Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás

64.20.12.1 Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás

64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás

#### 3.1.4.3. A szolgáltatás leírása

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

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

A szolgáltatás igénybevételének feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

## 3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

### 3.2.1. A műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátja

#### 3.2.1.1. A műsorterjesztési szolgáltatás csak a Szolgáltató rendelkezése alatt álló kábeltelevíziós hálózatok vételkörzetében érhető el. A szolgáltatási terület meghatározását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

3.2.1.2. A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

**3.2.2. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátja**

3.2.2.1. A szolgáltatás csak a Szolgáltató rendelkezése alatt álló kábeltelevíziós hálózatok vételkörzetében érhető el. A szolgáltatási terület meghatározását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

3.2.2.2. A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

**3.2.3. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátja**

3.2.3.1. A szolgáltatás csak a Szolgáltató rendelkezése alatt álló kábeltelevíziós hálózatok vételkörzetében érhető el. A szolgáltatási terület meghatározását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

3.2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

**3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

**3.3.1. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

Az alábbiakban megjelölt hívószámokon az Előfizető gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek:

Mentők: 104,

Tűzoltóság: 105,

Rendőrség: 107,

Európai egységes segélyhívó: 112.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését.

Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. Kiegészítő szolgáltatások keretén belül igénybe vehető tartós híváskorlátozás csak a segélykérő hívásokon kívüli minden hívás letiltására vonatkozik.

A hívó Előfizető jogosult annak igénylésére, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken, azonban a letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet 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 hívások esetén. A kábelhálózaton nyújtott telefonszolgáltatás műszaki jellege miatt az áramszolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok hívása. Az előfizetői

szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az Előfizető számára a segélykérő számok (104, 105, 107, 112) hívását lehetővé teszi. A segélykérő hívások díjmentesek.

- 3.3.2.** A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

Szolgáltató egyetemes hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

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

### 3.5.1. **Előfizetői hozzáférési pont:**

- 3.5.1.1. A hálózatkapcsolódási pont az a pont, ahol az előfizető lakásán, házában belüli hálózat és a szolgáltató közterületi hálózata kapcsolódik. A hálózatkapcsolódási pont a legalább négy lakással rendelkező ingatlanok (társasházi, szövetkezeti lakások, apartmanházak stb.) esetében az előfizető lakása, helyisége és az épület közös, épületen belüli (lépcsőház) területei közötti határoló falat átlépő vezeték első megszakítása, négylakásosnál kisebb ingatlanok esetében a lakóterek természetbeni közterületi telekhatárától merőlegesen mért 8. méter. A szolgáltató ezen pontig a kábelezést – az előfizetővel kötött, ettől eltérő külön megállapodás nélkül – csak a vezetékek falon kívüli, kábelfüggesztéken történő elhelyezésével biztosítja.
- 3.5.1.2. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján kiépített első adatátviteli hozzáférési pont, hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

- 4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott

egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

#### **4.1.1. Rendelkezésre állás, minőségi célértékek**

##### **4.1.1.1. Rendelkezésre állás:**

4.1.1.1.1. A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 90%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

*összes hibásan teljesített órák száma*  
*1-8736 x előfizetők száma*

A számítás módja a szolgáltató statisztikája alapján történik. A számítás alapja az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

4.1.1.1.2. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- a) előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- b) vis maior miatt történt,
- c) a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, energia ellátási zavar) történt, illetve nem kell figyelembe venni
- a) a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- b) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- c) az előfizetői szerződésszegés miatti szolgáltatás korlátozásának idejét
- d) a szolgáltató érdekkörén kívül jelentkező üzemzavart, illetve üzemszünetet

A rendelkezésre állás számításakor – felróhatóság függvényében – kell figyelembe venni a hibákat.

##### **4.1.1.2. Minőségi célértékek**

4.1.1.2.1. A szolgáltató a szolgáltatása minőségi célértékeit a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet szabályai szerint határozza meg és ellenőrzi.

4.1.1.2.2. A szolgáltató a minőségi célértékeken belül az egyes műszaki jellemzőket szolgáltatás-fajtánként és termékenként határozza meg.

4.1.1.2.3. A minőségi célértékek meghatározását, értelmezésüket, mérésüket a jelen általános szerződés 7. sz. melléklete rögzíti.

4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési

szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Ilyen eszközöket, eljárásokat Szolgáltató nem alkalmaz.

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

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről. A szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az előfizetőtől.

A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A szolgáltató ilyen esetben is szüneteltheti az előfizetői szolgáltatást.

A szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

#### 4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető a szolgáltató hálózatához saját tulajdonú elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat, ha

- a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
  - aa) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
  - ab) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
  - ac) eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek;
    - b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és
    - c) rendelkezik a szolgáltató által meghatározott típusú interfésszel.

Az előfizető tulajdonában álló végberendezés fenntartásáról az előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a szolgáltató hálózatát.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott elektronikus hírközlő végberendezéseket is –

ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatását), az előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű elektronikus hírközlő végberendezés üzemen kívül helyezésére.

Ha az előfizető a szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozhatja vagy az előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az előfizetői végberendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a szolgáltatónak kára keletkezik, azt a szolgáltató az előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését az előfizető maga végzi el, a szolgáltató mentesül a végberendezés nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

A felek külön megállapodásával a szolgáltatás igénybevételét biztosító jelátalakító berendezést előfizető a szolgáltatótól megvásárolhatja.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

#### 5.1.1. Szünetelés vis maior miatt

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

#### 5.1.2. Szünetelés az előfizető kérésére

Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időponttól a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 1 hónap, leghosszabb időtartama 6 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj (rendelkezésre állás) fizetésére köteles. A díj mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza. A határozott időre kötött szerződés esetén a szünetelés tartamával a határozott idő meghosszabbodik.

Szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

#### 5.1.3. Szünetelés a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

- 5.1.3.1. A szolgáltató a szolgáltatást a hálózat felújítása, cseréje, vagy átalakítása miatt szüneteltetheti, amennyiben más gazdaságos, szüneteltetést nem igénylő műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A szolgáltató köteles az előfizetőt legalább 15 nappal korábban értesíteni a szüneteltetésről, és egyúttal tájékoztatást adni a szünetelés várható időtartamáról, ami naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.
- 5.1.3.2. A szolgáltatást a hálózati eszközök felügyelete, a hálózatban működő eszközök és berendezések karbantartása miatt a szolgáltató minden keddi és csütörtöki napon 0.00 órától 6.00 óráig szüneteltetheti. Ez a szünetelés a hálózat rendszeres karbantartás miatti szünetelésként értelmezendő.



- 5.1.3.3. A hálózat rendszeres karbantartása alatt a szolgáltatás szünetel. Minden, a szolgáltatás szünetelését okozó egyéb munkálatról az előfizető a szolgáltató honlapján tájékozódhat.
- 5.1.3.4. A szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára eső díj megfizetésére nem köteles, ide nem értve a rendszeres karbantartás időtartamát. Ha a szünetelés a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az arra a hónapra eső előfizetési díjat.

#### **5.1.4. A szolgáltatás szünetelése**

- 5.1.4.1. Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt a szolgáltatás szünetel.
- 5.1.4.2. A szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást, ha
  - a) az előfizető áthelyezést kért, az áthelyezés tartamára,
  - b) az előfizető szünetelést kért,
  - c) az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza;
  - d) az előfizető a szolgáltató egyéb előfizetőit zaklatja, akadályozza vagy korlátozza az előfizetői szolgáltatás vagy szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan, nem rendeltetésszerű igénybevételével, és ennek hatásainak megszüntetése miatt (lásd a 6.3.12. pont);
  - e) üzleti előfizetők esetén felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, ha az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.
- 5.1.5. Ha az előfizető egy szerződésben több szolgáltatás igénybevételére fizetett elő, előfizető bármely szolgáltatás szünetelését külön-külön is kérheti, ez a szüneteléssel kapcsolatos díjakat nem érinti.
- 5.1.6. A szolgáltatás szünetelésére a jelen ÁSZF további esetköröket határozhat meg.

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

- 5.2.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles betartani az előfizetői szerződésnek a hírközlési hálózat védelmére, biztonságos működésére vonatkozó szabályait. Amennyiben a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizető e szabályokat megszegi, a szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának veszélyére való figyelmeztetéssel felszólítja az előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére.

Szolgáltatónak a kiugró forgalmak ellenőrzése folyamán lehetősége van az előfizetői Szolgáltatás korlátozására. Mivel az Előfizető által igénybevett Előfizetői szolgáltatás egyes díjjelei nem jelenhetnek meg az Előfizetői szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető bizonyos szolgáltatásoknál az Egyedi értékhatárt meghaladóan is igénybe tudja venni az Előfizetői szolgáltatást. Erre tekintettel az Előfizető nem tagadhatja meg az Előfizetői szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva,

hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta az Előfizetői szolgáltatás nyújtását. Telefonszolgáltatás esetében az egyedi értékhatár 10 000Ft.

### **5.2.2. Korlátozható a szolgáltatás akkor, ha**

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személynek tovább értékesíti, használatra átengedi, hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásra vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.
- e) ha Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk szerint valószínűsíthető, hogy az előfizető a Szolgáltatót a szerződés megkötése, igénybe vétele céljából lényeges körülmény (így személyi adat, hozzáférési pontot befogadó ingatlan feletti használati jog, rendelkezési jog) tekintetében megtévesztette.
- f) ha az előfizető túllépi az ÁSZF-ben meghatározott egyedi értékhatárt.

**5.2.3.** A korlátozást a szolgáltató 72 órán belül megszünteti, ha a korlátozás elrendelésének az okát az előfizető megszüntette, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerzett. A korlátozás megszüntetéséért a szolgáltató a díjszabásban megjelölt díj megfizetését követelheti. (Eszr. 19. § (2) bekezdés).

**5.2.4.** Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja

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

**5.2.5.** A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére nem számít fel díjat. A műsorterjesztő a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

**5.2.6.** A szolgáltatás korlátozásának időtartama – ha az előfizető a korlátozás okát nem szünteti meg - a szerződés Szolgáltató általi felmondásának határidejéig tart. Ha a szolgáltató a szerződést a korlátozástól számított 15 nap elteltével nem mondja föl, a szolgáltatás legfőbb a korlátozás időtartamával egybe számítottan 6 hónapra felfüggesztésre kerül. Ez esetben Szolgáltató a szerződést a felfüggesztés tartamának utolsó napjára, de 15 napos felmondási idő megtartásával felmondhatja.

- 5.2.7.** Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződés felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

## 5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, az Előfizetői szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 12.3.2 pont szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatást felfüggeszteni.

# 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

- 6.1.1.** A hibabejelentésre az ügyfélszolgálati telefonszámokon van lehetőség. A szolgáltató meghatározott időben élőhangos, azt követően üzenetrögzítős hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségére egyebekben az 1. fejezet az irányadó.

- 6.1.2.** A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként érdekkörébe tartozó valós hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról.

- 6.1.3.** A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni. A Szolgáltató az adatkezelési szabályok betartásával a hibabejelentéssel kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy évig köteles megőrizni (Eht. 141. § (1) bekezdés). A hangfelvétel

másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

**6.1.4.** A hibabejelentéssel kapcsolatos visszaigazolás telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon visszaigazolja az előfizetőnek a hibafelvétel fogadását. A visszaigazolás ilyen esetekben az előfizető által megadott telefonszámra való SMS küldésével történik. Ha az előfizető megadott telefonszámára SMS nem küldhető, a telefonszám nem elérhető a visszaigazolást 24 órán belül meg kell ismételni. Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos előfizetői értesítéseket minden esetben telefonos úton végzi, ilyen értesítéseknek levélpostai küldeményben nincs helye.

**6.1.5.** A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni. Ha a hiba elhárításhoz az előfizetői hozzáférési ponton való vizsgálat, vagy javítási munka nem szükséges, úgy a hibabehatároló eljárásról a Szolgáltató nem köteles az előfizetőt értesíteni.

**6.1.6.** A 6.1.5. pontban jelzett esetet ide nem értve az elvégzett vizsgálat alapján Szolgáltató az előfizetőt a 6.1.4. pont szerinti úton értesíti arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizető helyiségében (hozzáférési ponton) lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével. Legfőljebb naponta 8.00 és 20.00 óra közé eső 4 órás időszak megadásával (év, hónap, nap, óra pontossággal), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha az értesítés az a) pont alapján szükséges és az előfizető az általa megadott telefonszámon nem érhető el, úgy az értesítést 24 órán belül meg kell ismételni.

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

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba behatárolt okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

**6.1.8.** A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató megfelelő indokolással köteles a 6.1.4. pontban meghatározott módon értesíteni az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel.

- 6.1.9.** Amennyiben a hiba okának kivizsgálása során a szolgáltató a hibát elhárította, és azt az előfizető a szerelési lapon igazolja, vagy a szolgáltató a szerelési lap igazoló szelvényét az előfizetőhöz eljuttatta, az értesítés megtörténtnek tekintendő, függetlenül attól, hogy erről az előfizetőt a Szolgáltató külön telefonos úton értesítette-e. A hiba elhárítására vonatkozó értesítés ezen esetet kivéve minden más esetben telefonos úton SMS formájában történik.
- 6.1.10.** Ha a hiba kivizsgálása, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a helyszíni vizsgálat szükségességéről szóló értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem volt megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hibaelhárításra nyitva álló határidőbe. Ha a javasolt időpont az előfizetőnek megfelelő volt, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hibaelhárításra nyitva álló határidőre.
- 6.1.11.** Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani. Előfizető köteles a hiba behatárolása és elhárítása során a Szolgáltatónak az előfizető helyiségébe történő belépését biztosítani.
- 6.1.12.** Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az előfizető köteles az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos díjakat a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes mértékben helyt állni.
- 6.1.13.** Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (közműszolgáltató, társszolgáltató, hatóság, ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie azzal, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a hibajavításra rendelkezésre álló határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibajavításra rendelkezésre álló határidőbe.
- 6.1.14.** Szolgáltató valós hibának tekinti a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlást. Nem tekinti valós hibának, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott paraméterektől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el. Valós hiba esetén Szolgáltató az előfizetőtől semminemű díjat, költséget nem követelhet. Ha a felek külön megállapodása szerint a Szolgáltatótól a szolgáltatás igénybevitelét biztosító jelátalakító berendezést az Előfizető megvásárolta, és a hibajelenség a berendezés működési hibája miatt áll elő, ez a szolgáltatás előfizetői érdekkörben bekövetkező hibájának minősül. E

hiba esetén a Szolgáltató a berendezés adásvételéhez kapcsolódóan irányadó jótállási és szavatossági kötelezettségei körében köteles helytállni.

- 6.1.15.** Előfizető felel a nem a szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, helytelen beállításából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért.
- 6.1.16.** Hibás a szolgáltató teljesítése, ha a szolgáltatás műszaki jellemzői a jelen ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékeket nem érik el.
- 6.1.17.** Jelminőség, bithiba értékeket a szolgáltató a hibás teljesítés körében a szolgáltatás jellegére és technológiájára tekintettel nem értékeli.
- 6.1.18.** Késedelmes a szolgáltató teljesítése, ha az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés szerinti határidőben nem létesíti, vagy a bejelentett hibát határidőre nem hárítja el.
- 6.1.19.** Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől – annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától – számított 72 órán belül azzal, hogy ilyen esetekben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől – annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától – az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

Az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető jogokat a 7.3. és 7.4. pontok rögzítik.

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

- 6.3.1.** A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását és elérhetőségét a jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.
- 6.3.2.** A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül az ügyfélszolgálati irodában rendelkezésre bocsátja, illetve ilyen irányú kérés esetén 30 napon belül a hangfelvétel másolatát az előfizető rendelkezésére bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel

kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt jogszabályban meghatározottak szerint rögzíti, és visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva két évig megőrzi (Eszr. 25. § (1) bekezdés).

- 6.3.3.** A szolgáltató minden olyan közigazgatási egységben, ahol ügyfélszolgálatát üzemel, legalább egy ügyfélszolgálat esetén biztosítja, hogy az a hét egy napján hosszabbított nyitva tartással üzemeljen.
- 6.3.4.** Az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1. fejezetében meghatározott nyitvatartási idején kívül a szolgáltató a hibabejelentésre üzenet rögzítésével működő telefonos elérhetőséget biztosít. Az ügyfélszolgálatok elérhetőségi idején kívül bejelentett panaszok kivizsgálási határideje az ilyen bejelentés megtételét követő munkanapon kezdődik.
- 6.3.5.** Az előfizetőnek módja van telefonos ügyfélszolgálat igénybevételére. A műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén az ügyfélszolgálat elérhetőségét a szolgáltató díjmentesen biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül ügyintézés során mód van panaszbejelentésre, hibabejelentésre, valamint szerződéskötésre, módosításra és megszüntetésre is.
- 6.3.6.** A szolgáltató az ÁSZF 1. fejezetében meghatározott telefonelérhetőség útján biztosítja, hogy az előfizető ügyfélszolgálaton való személyes ügyintézésére időpontot foglalhasson.
- 6.3.7.** Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, telefonon vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, írásban vagy e-mailben tájékoztatja az előfizetőt. A válasznak a panaszbejelentés tartalmára utalnia kell. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja.
- 6.3.8.** A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálaton kihelyezett hirdetőtáblán tájékoztatni a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárásról, mely az alábbiakat tartalmazza:
- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a fogyasztóvédelmi, hírközlési hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál.
  - A szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.
- 6.3.9.** Az előfizető panaszt tehet ügyfélszolgálat elérhetőségére, működésére, az ügyintézés módjára, a tájékoztatás elégtelenségére, a szolgáltató bármely alkalmazottjának

magatartására nézve. Ezen tartalmú előfizetői panasz kivizsgálási rendje és határideje az e fejezetben foglaltak szerint történik.

- 6.3.10.** 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 mértékének megállapítása pedig helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.
- 6.3.11.** Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl díjreklamációt nem fogad el.

A nem vitatott tételek díjáról szolgáltató készpénzátutalási megbízás fizetési mód esetén új csekket állít ki és küld előfizetőnek, melyet előfizető a díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az előfizető az új csekket az előírt határidőben megfizeti, a szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a díjreklamáció helytálló, a szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető folyószámláján 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 megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak csak részben ad helyt, a szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a díjreklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek. Az előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az előfizető a díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati



eljárást az előfizető a szolgáltató díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a szolgáltatót értesítette.

Ha az előfizető díjreklamációja nem volt megalapozott, az előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a szolgáltatónak.

A szolgáltató nem köteles kivizsgálni azon előfizetői panaszokat, amelyekből nem azonosítható, hogy az előfizető panasza mire irányul, a panasz érthetetlen, ellentmondó.

- 6.3.12.** A szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a szolgáltatóval vagy az általa nyújtott előfizetői szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az előfizető köteles az előfizetői szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közízlést vagy az emberi méltóságot, vagy a szolgáltató, a szolgáltató munkavállalóinak vagy a szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalma, a szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja az előfizetői szolgáltatás vagy szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan, nem rendeltetésszerű igénybevitelével. Ha az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni.

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

- 6.4.1.** Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

- 6.4.2.** Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a szolgáltató az ügyfélszám bemondása esetén fogad el.

## 6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem nyújt.

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

**6.6.1.** A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez (az 14. sz. melléklet 4. pontja szerinti járási (kerületi) hivatalok), a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az 14. sz. melléklet tartalmazza.

**6.6.2.** A Hatóság hatásköre

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

**6.6.3.** A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

**6.6.4.** Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi intézésének rendjével és kezelésével, valamint a számla tartalmával kapcsolatban az Eht. és az Eszr. meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Egyéni Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat (Eht. 138. § (2) c)).

**6.6.5.**

Az Egyéni Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Egyéni előfizetői szerződés és az ÁSZF tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint (Eht. 21. § (7)).

**6.6.6.** A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

**6.6.7.** A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az

Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése..

#### **6.6.8.** A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételárrészeket összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadóak (Eht 138. § (2) c)).

#### **6.6.9.** Szolgáltató fogyasztóvédelmi békéltető testület döntésének általánosságban és feltétel nélkül nem veti alá magát, ilyen alávetést csak akkor tesz, ha azt az adott egyedi vita kapcsán saját belátása szerint indokoltnak tart.

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

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

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

#### **Díjazás**

- 7.1.1.** Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díj fizetésére köteles. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes külön szolgáltatásokért, továbbá egyes adminisztrációs és eljárási költségekért fizetendő díjakat és díjtételeket a díjszabás tartalmazza.
- 7.1.2.** A díjat az előfizetői szerződésben meghatározott számlázási gyakoriság szerinti esedékességek szerint esedékességkor köteles megfizetni. A fizetési késedelem esetén a szolgáltató – függetlenül attól, hogy a teljesítésre az előfizetőt felszólította-e –, a Ptk. 6:48. § és 6:106. § szerint kamatot követelhet, valamint a díjfizetésre történő felszólítás költségeit a díjszabásban meghatározott díj alapján követelheti.
- 7.1.3.** Szolgáltató az előfizetőkkel szembeni lejárt és Szolgáltató felszólítása ellenére ki nem egyenlített követeléseit jogosult közvetlenül, valamint megbízott (jogtanácsos, ügyvéd, követeléskezelő) útján érvényesíteni. Az ilyen igényérvényesítés költsége az előfizetőt terheli, amelyet a Szolgáltató a követelés részbeni vagy teljes térülése után esetenként külön számláz. A jogtanácsos, ügyvéd díja a követelés behajtására irányuló peres vagy nem peres eljárásban az illetékes közjegyző, bíróság által kibocsátott okiratban kerül nevesítésre, a követeléskezelő díja a díjszabásban (3. sz. melléklet) kerül meghatározásra.

#### **7.1.4. Díjszerkezet**

A szolgáltató szolgáltatás-fajtánként különböző módon egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat számláz. A díjfizetési kötelezettség keletkezésére, a díjak mértékére és esedékességére vonatkozóan az egyes szolgáltatásfajták szerint a Különös Részben és a mellékletekben meghatározott díjakat kell fizetni. Ha a felek a szolgáltatás igénybevételéhez abban állapodnak meg, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét biztosító jelátalakító berendezést megvásárolja a Szolgáltatótól, úgy a berendezés vételára nem része az elektronikus hírközlési szolgáltatás ellenértékének.

#### **7.1.5. Számlázás**

##### **7.1.5.1. A számla tartalma**

- 7.1.5.1.1.** A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet az előfizető köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kiegyenlíteni. A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít.
- 7.1.5.1.2.** Az erre szerződött ügyfeleknek a szolgáltató elektronikus számlát állít ki és bocsát rendelkezésre. Az e-számla adattartalmában és kiállításának gyakoriságát illetően megfelel a jelen pontban foglalt rendelkezéseknek, az elektronikus számlát igénylők 200Ft kedvezményt kapnak havi számlájukból.
- 7.1.5.1.3.** A számlában a szolgáltató minden az előfizető által igénybe vett szolgáltatás, szolgáltatásfajta, termék és kiegészítő szolgáltatás tekintetében az adott számlázási időszakban felmerült díjat és költséget beállít.
- 7.1.5.1.4.** A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlában az előfizető által fizetendő díjakat különösen a következő bontásban tünteti fel:
- rendszeres díjak,
  - egyszeri díjak megnevezése (jogcíme) és összege,

- forgalmi díjak a helyi, belföldi, nemzetközi és mobil hívások hívásirányonkénti bontásával,
- amennyiben az előfizetői szerződés megkötése, módosítása során előfizető akció keretében terméket vásárolt és a termék ellenértékének kifizetésére részletfizetést vállalt, a vállalt részletfizetés esedékes összege.

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

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

### **7.1.7. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak**

7.1.7.1. A kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatásfajta, az internet-hozzáférési szolgáltatásfajta tekintetében az előfizetőt megilleti a választás joga, hogy annak díjait havi, negyedéves, féléves vagy éves rendszerességgel egyenlítse ki.

7.1.7.2. A helyhez kötött telefonszolgáltatás tekintetében az előfizetési díjfizetési gyakorisága a jelen ÁSZF-ben meghatározott, attól eltérést a szolgáltató nem enged. A díjfizetés és a számlázási időszak gyakorisága egy naptári hónap.

7.1.7.3. Ha az előfizető a helyhez kötött telefonszolgáltatás mellett kábeltelevíziós és/vagy internet hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz, a számlázási gyakoriság, számlázási időszak havi rendszerességgű és az előfizetőt választás joga nem illeti meg.

7.1.7.4. A szolgáltató a rendszeres díjakat a fentiek szerint havonta a tárgy hónapban, avagy az előfizető által választott díjfizetési gyakorisággal, a forgalmi díjakat a tárgyhót követő hónapban, az egyéb eseti díjakat a tárgyhót követő havi számlában számlázza. Havi díjfizetés esetén a díj esedékessége a tárgyhó 25. napja, negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgynegyedév első hónapjának utolsó napja, féléves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgyfélév első hónapjának utolsó napja, éves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgyév január 31. napja.

7.1.7.5. A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a szolgáltató az elő fizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti.

7.1.7.6. A szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

7.1.7.7. Amennyiben az előfizető a papíralapon előállított és kiküldött számlát a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A szolgáltató a fenti határidőn túl a tárgyhavi számla másolatát csak külön díj ellenében köteles az előfizető számára ismételt megküldeni.

7.1.7.8. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni.

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

**7.2.1.** Az előfizetési díj kiegyenlítésének módja – ha az előfizető másként nem rendelkezik – készpénz-átutalási megbízás.

## **7.2.2. A díjfizetés módja lehet:**

- 7.2.2.1. készpénz-átutalási megbízás,
- 7.2.2.2. csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás,
- 7.2.2.3. egyedi átutalás alapján pénzügyi átutalás,

**7.2.3.** Előfizető a jelen ÁSZF és a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint felel a díjfizetéssel összefüggésben keletkezett késedelmekért, vagy a teljesítés elmaradásáért (fedezethiány) és viseli ezek jogkövetkezményeit

**7.2.4.** A szolgáltató a díjfizetési módokra tekintettel kedvezményt nem nyújt, illetőleg már nyújtott kedvezményt nem von meg.

**7.2.5.** Szolgáltató nem számol fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén, így különösen - a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül - a számla kiállításáért.

## 7.3 A kártérítési eljárás szabályai

**7.3.1.** Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

**7.3.3.** Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéséért az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik.

**7.3.4.** A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

**7.3.5.** Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, jelen ÁSZF szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

**7.3.6.** A szolgáltató az 500 Ft összeget el nem érő kárigényeket nem téríti.

### **7.3.7. Vis maior**

7.3.7.1. Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények

(vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

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

### **7.3.8. A kártérítési eljárás**

Az előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.

A szolgáltató az előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést, a szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

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

### **7.4.1. Általános szabályok**

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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

A Szolgáltató az őt terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja; az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg banki átutalással vagy postai úton.

#### **7.4.2. Kötbér fizetésének esetei**

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére:

##### **7.4.2.1. Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér**

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.4.1 pontban foglalt határidőben köteles az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;
- b) telepítési és belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Előfizetői szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

##### **7.4.2.2. Meghiúsulási kötbér**

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.1 pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie.

##### **7.4.2.3. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyekhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel.

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

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap kétszerese;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

##### **7.4.2.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének 5.2. pont szerinti határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért kell fizetnie. 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 egyharmincad részének négyszerese.



#### **7.4.2.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada.

#### **7.4.2.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő**

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkeztének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségéről a kötbérfizetési kötelezettséget megalapozó szerződésszegés bekövetkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja az előfizetőt. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módját, valamint a kötbér összegének meghatározására a Szolgáltató által alkalmazott számítást oly módon, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbért a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül köteles a kötbért kifizetni. Szolgáltató a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető egyenlegével szemben jóváírja, illetve ha a kötbér mértéke a havi előfizetési díjat meghaladja, az azt következő számlaidőszakokban az előfizető számláján külön erre irányuló előfizetői igénybejelentés nélkül a beszámítás szabályai szerint jóváírja. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a kötbér azon részét, amely az előfizetővel szembeni követelésekkel szemben nem számítható be, Szolgáltató banki átutalással, postai úton, vagy az ügyfélszolgálaton pénztárból fizeti meg az előfizetőnek.

### 7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az aktuális akciókra, az akciók részletes igénybevételi feltételeire és az akciós díjakra vonatkozó keretfeltételeket az ÁSZF 13. sz. melléklete tartalmazza.

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

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

#### **8.1.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

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

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

- 8.1.1.3. Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.
- 8.1.1.4. Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát;
- 8.1.1.5. Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az előfizető az átvevő szolgáltatónál – előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;
- 8.1.1.6. Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik;
- 8.1.1.7. Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja.

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

- 8.1.2.1. A szolgáltató, mint átadó szolgáltató, lehetővé teszi az előfizető számára, hogy ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: hordozott szám).
- 8.1.2.2. A szolgáltató, mint átvevő szolgáltató biztosítja az igénylő számára a számhordozást, ha az igénylő az átvevő szolgáltatóval korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.
- 8.1.2.3. Ez utóbbi esetben a szolgáltató, mint átvevő arra vállal kötelezettséget, hogy amennyiben az igénylővel a jelen ÁSZF szerint szerződést köt, úgy az előfizető megtarthatja korábbi telefonszámát (számhordozás).
- 8.1.2.4. Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség a szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót, ha az előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor a szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt díjtartozása áll fenn, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény szerint igazolhatóan értesítette. Ez esetben a számhordozás teljesítését a szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az előfizető átvevő szolgáltatója az előfizető képviselőjében nyilatkozhat, hogy a számhordozás

kezdemenyyezésekor a szolgáltatónál fennálló díjtartozását átvállalja. Ez esetben a szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

- 8.1.2.5. Nem terheli a kötelezettség továbbá a szolgáltatót, ha az előfizető nem volt a jogszabályban foglaltaknak megfelelően azonosítható (2/2012 (I.24.) NMHH r. 5. § (1) bek.
- 8.1.2.6. Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére ezen átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.
- 8.1.2.7. A számhordozási igény elutasításáról a szolgáltató – ha átvevő szolgáltató – egy munkanapon belül értesíti az előfizetőt.
- 8.1.2.8. A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy az ÁSZF 8.1.3.4. pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az ÁSZF 8.1.6. pontja szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újratezódnek.
- 8.1.2.9. A számhordozással kapcsolatos igény jogos ok nélküli elutasítása esetén szolgáltató esetenként 5000 Ft kötbér fizetésére köteles.
- 8.1.2.10. Ha a hívott szám hordozott szám, arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a díja, a szolgáltató a hívó előfizető számára, a hívás előtt közvetlenül, a saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentesen hívható **06-80-201-200** telefonszámon tájékoztatói lehetőséget biztosít.
- 8.1.2.11. A szolgáltató, mint átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.
- 8.1.2.12. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. Ugyanazon szolgáltató ugyanazon hálózatához tartozó hordozott és nem hordozott számaira irányuló hívások díja megegyezik.
- 8.1.2.13. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek hat hónapig a szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

### **8.1.3. A számhordozás kezdeményezése és teljesítésének folyamata**

8.1.3.1. Az ajánlattevőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a szolgáltató, mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Ha az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, szolgáltató az előfizetőt azonosítja és az előfizetői szerződést megköti. Az előfizetőnek meg kell jelölnie a hordozandó számo(ka)t, és a felek a számhordozási időablakról is megállapodnak. E megállapodással az előfizető a szolgáltatónak meghatalmazást ad a számhordozási eljárás lebonyolítására.

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

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta,
- e) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában a 8.1.2.6 szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy az 5. § (8) bekezdése szerint az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel,

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni. Ezen esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

8.1.3.3. A szolgáltató köteles az igénylő számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az igénylő képviseletében eljárni.

- 8.1.3.4. A számhordozási megállapodás a KRA bejelentéssel lép hatályba. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés ezen időponttal megszűnik, vagy módosul.
- 8.1.3.5. A szolgáltató a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről a számhordozási megállapodásban a felek megállapodnak és megjelölik a számhordozási időablakot is. A munkanapon 16.00 óráig beérkezett igényekről az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az adott munkanap 20.00 órájáig köteles értesíteni. A referencia adatbázisba az értesítés alapján az ezt követő munkanap 12.00 órájáig kell a számhordozást bejelenteni – kivéve, ha az előfizetővel kötött megállapodás szerint az előfizető más időpontot kér, vagy a számhordozáshoz műszaki előkészület szükséges (hurokátengedés, hozzáférési pont kiépítése). Az értesítéssel egyidejűleg a szolgáltató jogosult az igénylő azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám) és a számhordozás időpontját az átadó szolgáltatónak átadni.
- 8.1.4.** A 8.1.3.5. pontban foglalt határidők elmulasztása miatt szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni.
- 8.1.5.** Számátadási időablakok munkanapokon 20.00 és 24.00 óra között állnak rendelkezésre.
- 8.1.6.** Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.
- 8.1.7.** A számhordozásra vonatkozó előírásokat és előfizetői jogosultságokat a 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet rögzíti.
- 8.1.8.** Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

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

A szolgáltató közvetítőválasztás biztosítására nem köteles, és ilyen szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel a közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a jelen ÁSZF keretébe tartozó szolgáltatások körében nem értelmezhetők.

## 8.3 A szünetmentes szolgáltatóváltás szabályai

A szolgáltató nem biztosítja a szünetmentes szolgáltatóváltást.

# 9. Az előfizetői szerződés időtartama

- 9.1.1.** Az előfizetői szerződés, ha a felek kifejezetten másként nem rendelkeznek, határozatlan időre jön létre.
- 9.1.2.** A határozott időtartamú Előfizetői szerződés – a készülékvásárláshoz kapcsolódó szerződés kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit (Eht. 127. § (4b)).

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem magasabb az e pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjánál. (Eht. 127.§ (4c)).

Készülék alatt e rendelkezések alkalmazásában az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni. (Eht. 127.§ (4e)).

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek (Eht. 134. § (14)).

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek az előfizetőre nézve nem hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. (Eht. 127.§ (6)).

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás (Digitális Jólét Alapcsomagok) igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az előző bekezdések szerinti készülékvásárlás. (Eht. 127. § (4f)) Digitális Jólét Alapcsomagot a Szolgáltató nem kínálja az Előfizetők részére.

- 9.1.3.** A határozott időtartamot hónapokban kell megállapítani. A hónapokban meghatározott határozott időtartam azon a naptári nap végén – 24:00 órakor – jár le, amely számozásánál fogva megfelel a szolgáltatás létesítése dátumának napjával, vagy ha ilyen nap az adott hónapban nincsen, az adott hónap utolsó napján. A határozott idő kezdő időpontja a szolgáltatás létesítésének időpontja.
- 9.1.4.** A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes

időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétele esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

- 9.1.5.** A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató három alkalommal számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton értesíti az Előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (Eht. 134.§ (14)).
- 9.1.6.** A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF 12.5. pontjának általános szabályait kell alkalmazni. Ha az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az előfizetői szerződés felmondás miatt vagy más olyan okból szűnik meg, amely az előfizető érdekkörében merül föl, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket az előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult az előfizetőnek felszámítani. (Eht. 134. § (15) és Eszr. 28. § (2)).
- 9.1.7.** A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt jogkövetkezményt nem érvényesít.

A Szolgáltató nem számíthat fel jogkövetkezményt, ha az Előfizető az Előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel (Eszr. 28. § (3) a)-c), Eht. 132.§ (2c), (5)):

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az Előfizetői szerződést a 12.1.2.1. pontba ütközően módosítja
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütköző módon módosítja
- e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye,
- f) amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét,

g) amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma.

Az Előfizető által fizetendő jogkövetkezmény mértékét a Felek a következők szerint számolják:

A díjcsomag havi előfizetési díjából a határozott idejű Előfizetői szerződésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén annak mértéke az Előfizető által az Előfizetői szerződés megkötésétől, későbbi létesítés esetén az Előfizetői szolgáltatás létesítésétől, vagy a számlázás elindításától az Előfizetői szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkezelési összeg.

Ha az Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozóan is határozott időtartamú szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az Előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/más szolgáltatásra/díjcsomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére kikötött, az igénybe vett kedvezmények mértékével megegyező összegű jogkövetkezmény Szolgáltató általi érvényesítésétől.

A telepítési díjból vagy belépési díjból a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a jogkövetkezmény mértéke az Előfizetői szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik. A telepítési vagy belépési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben fizeti meg a szerződés első 12 hónapjában. A visszafizetendő kedvezmény a határozott időtartam első hónapjában történő felmondás esetén a telepítési díjból biztosított kedvezmény összegével egyenlő, míg az Előfizetői szerződés 12. hónapjában a telepítési díjból biztosított kedvezmény összegének 1/12-ed része.

**9.1.8.** A legrövidebb szerződési időszak 6 hónap.

**9.1.9.** A határozott idejű szerződés tartama az előfizető által kért szolgáltatás szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

**9.1.10.** Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

**10.1.1.** A Szolgáltató adatkezelési rendjét, a kezelt adatok körét, valamint azon személyi kört, aki az előfizetői adatokhoz hozzáfér, továbbá az előfizető jogait és kötelezéseit az adatok kezelésére és továbbítására vonatkozóan, a jelen ÁSZF 8. mellékletét képező adatkezelési szabályzat tartalmazza.



- 10.1.2.** Szolgáltató az előfizető adatait, így különösen az egyedi előfizetői szerződésben szereplő adatokat, továbbá a számlázás és díjkövetelés alapjául szolgáló adatokat kezelheti és a Szolgáltató díjigényének érvényesítése iránt felhasználhatja és a díjigény érvényesítésében közreműködő és az 1. fejezetben megadott szervezeteknek, személyeknek átadhatja.
- 10.1.3.** Szolgáltató a forgalmi adatokat saját nyilvántartási rendszerében kezeli, azokból felvilágosítást, adatközlést, csak a jogszabályokban erre felhatalmazott hivatalos szervezeteknek ad ki. A forgalmi adatokba való betekintést Szolgáltató az előfizetőnek biztosítja.

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

A szolgáltató adatbiztonsági szabályairól, valamint az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló részletes tájékoztatást a jelen ÁSZF 8. mellékletét képező adatkezelési szabályzat tartalmazza.

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

- 11.1.1.** Előfizető a Szolgáltató felé írásban, elektronikus levélben, faxon, vagy az ügyfélszolgálaton szóban, avagy on-line ügyintézésben és telefonos szóbeli közléssel is joghatályosan nyilatkozhat. E körben Szolgáltató nem köti meg, hogy az előfizető nyilatkozata azonos legyen az előfizetői szerződés megtételekor alkalmazott formával. Az előfizető ráutaló magatartással a szerződés tartalmának megváltoztatására, vagy a jelen fejezetben meghatározott tárgykörökben nyilatkozatot joghatályosan nem tehet.
- 11.1.2.** Az előfizető a 2011. november 1-je előtt megtett nyilatkozatait a szolgáltató az előfizető azzal ellentétes kifejezett nyilatkozatáig érvényesnek és megadottnak tekinti.
- 11.1.3.** A Szolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles telefonszolgálatást igénybe vevő valamennyi olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéshez hozzájárult. A Szolgáltató a telefonszolgálatást igénybe vevő, a névjegyzékben való szerepeltetéshez hozzájárulást adó előfizetőiről készített névjegyzéket elektronikusan – legalább interneten keresztül bárki számára hozzáférhetővé tesz, az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan frissíti.

- 11.1.4.** Szolgáltató – mint helyhez kötött előfizetői szolgáltatást nyújtó telefonszolgáltató – köteles az egyetemes hírközlési szolgáltatónak az általa vezetett névjegyzékből az előfizető adatait átadni, amennyiben a névjegyzékben való közzétételhez előfizető hozzájárult.
- 11.1.5.** Előfizető az adatainak nyilvános előfizetői névjegyzékben, és országos belföldi tudakozóban való szerepeltetésére nézve az egyedi előfizetői szerződésben nyilatkozik. Az egyéni előfizető e körben jogosult a névjegyzékben szerepeltetendő adatok körét meghatározni, így különösen megadni nevét, lakcímét, foglalkozását, iskolai végzettségét, szakképesítését, telefonszámát, elektronikus levélcímét, hírközlő végberendezése jellegét (tel/fax), mobiltelefon számát, 24 karakterig. Üzleti előfizető esetében a névjegyzéki adatok korlátozódnak a cégnév, a székhely, a telefon, vagy telefax szám megadására. Ha előfizető az adatainak nyilvános előfizetői névjegyzékben való közzétételéhez hozzájárult, úgy legalább nevét (cégnevét), (székhelyét) lakcímét és telefonszámát köteles megadni. Az országos tudakozóban – függetlenül attól, hogy előfizető mely adatai közzétételéhez járult hozzá – előfizető neve (cégneve) lakhelye (székhelye) és telefonszáma került közzétételre.
- 11.1.6.** Előfizető az előfizetői szerződésben kérheti a Szolgáltatót, hogy a nyilvános előfizetői névjegyzékbe, tudakozóba semmilyen adatát ne továbbítsa, illetőleg személyes adatait zártan kezelje, arról a szolgáltatón és az erre jogszabályban felhatalmazott szervezeteken kívül más személyeknek felvilágosítást ne adjon.
- 11.1.7.** Előfizető a 11.1.3. pontban meghatározott adatkezelési hozzájárulását bármikor módosíthatja, azonban e nyilatkozata csak a névjegyzék soron következő aktualizálásával válik hatályossá.
- 11.1.8.** Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató tájékoztatja ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani. Az előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – a 2003. évi C. tv. 159. §-ba foglalt adatfeldolgozás kivételével - Szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. E hozzájárulást előfizető az egyedi előfizetői szerződésben adja meg.
- 11.1.9.** Előfizető a 11.1.7. pontban foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja, az ott meghatározottak szerint.
- 11.1.10.** Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. A szolgáltató e célból csak az Eht. 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább és kizárólag abban az esetben, ha az előfizetői szerződést az előfizető

szerződésszegésére hivatkozással már felmondta. Ez a fajta adatkezelés és adattovábbítás az előfizető hozzájárulásához nem kötött.

- 11.1.11.** Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor jogosult nyilatkozni arról, hogy hozzájárul-e adatainak tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából, való felhasználásához. E hozzájárulás bármikor visszavonható és azonnal hatályos. Előfizető már meglévő ilyen hozzájárulása esetén Szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti a saját szolgáltatásainak értékesítése, vagy marketingje tekintetében.
- 11.1.12.** Az adatkezelési nyilatkozatokat előfizető a szerződéskötésre vonatkozóan a jelen ÁSZF-ben meghatározott bármely formában megteheti.
- 11.1.13.** Telefonos szolgáltatás esetén tételes számlamelléklet eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Hacsak az igénylés során az előfizető nem nyilatkozik a hívószámok közlésének a módjáról, a tételes számlamellékletben feltüntetett hívott telefonszámok utolsó négy számjegyét a személyes adatok védelme érdekében a szolgáltató nem tünteti fel („kitakarja”). A tételes számlamelléklet bármikor igényelhető, a jövőre nézve azonban az igénylés csak a tárgyhót követő hó első napjától hatályos. A tételes számlamellékletre vonatkozó igény az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó bármely módon bejelenthető (írásban, elektronikusan, szóban).
- 11.1.14.** Előfizető – ha természetes személy, avagy kis- és középvállalkozás - az egyéni, vagy üzleti előfizetői minősége tekintetében megadott nyilatkozatát bármikor megváltoztathatja, amely e nyilatkozat megtételét követő hó első napján hatályos.
- 11.1.15.** Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.
- 11.1.16.** Az előfizető a szerződéskötéskor kifejezetten nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást az egyéni vagy üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint kívánja igénybe venni. Egyéni előfizetői minőséget választhatnak a külön jogszabályokban kis- és középvállalkozásokként meghatározott gazdálkodó szervezetek is, amennyiben az előfizetői szerződésben írásban így nyilatkoznak. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja. A módosítást előfizető bármilyen formában megteheti.
- 11.1.17.** Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiségéről a természetes személy az ajánlat során nyilatkozik. A természetes személy az előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybevételét az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja. A módosítást előfizető bármilyen formában megteheti.

**11.1.18.** 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.

## 12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

**12.1.1.** A szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás Az előfizetői szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1)).

Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a szolgáltató az előfizetőt az ÁSZF és/vagy az egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Előfizető a szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a) kifejezett elfogadó nyilatkozatával, így
  - aa) jelenlévők között, a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában tett kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozatával ( szóban és írásban kötött előfizetői szerződések esetén);
  - ab) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával ( szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén);
  - ac) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával ( szóban és írásban megkötött előfizetői szerződés esetén) ;
  - ad) szóban kötött előfizetői szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) kifejezett elfogadó nyilatkozattal;
  - ae) elektronikus hírközlés útján tett nyilatkozatával ( szóban kötött előfizetői szerződés esetén).
- b) határozatlan idejű, de ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződés esetén, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősül
  - da) ha az előfizetői szolgáltatást az ajánlatot követően is tovább használja (elfogadás tevőleges ráutaló magatartással); vagy
  - db) ha az ajánlat elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatot adott határidőn belül nem teszi meg az előfizető (hallgatólagos elfogadás).
- c) előre fizetett díjú határozott idejű előfizetői szerződés esetén akkor, ha az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a

szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősülnek a da) és db) pontban meghatározott esetek (Eszr. 29. § (1) és Eszr. 12. § (7)).

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt, hogy a határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható. (Eszr. 27. § (5) Az előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az előfizetői szerződés a szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

Ha az előfizető a szolgáltató előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői szerződés felmondására.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7)).

**12.1.2.** A szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.2.1. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását (Eht. 132. § (2) a));
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt (Eht. 132. § (2) b));
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás miatt (Eht. 132. § (2) c));
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;
- e) ha az előfizetői szerződés, illetve az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- f) ha a szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a szolgáltató átalakulása, vagy az előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §).

Lényeges módosításnak minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, az előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás (Eht. 132. § (3)).

Amennyiben a szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1a) pont szerinti egyoldalú módosítására.

A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. (Eszr. 27. § (4))

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt szükséges módosítások esetén (Eht. 132. § (2) b));
- b) olyan esetben, ha az előfizetői szerződés vagy az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- c) ha a módosítás az előfizetői szerződés vagy az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé, átláthatóbbá és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;
- d) egyes díjcsomagok nevét vagy a díjcsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;
- e) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött egyedi előfizetői szerződést, és nem érintik az alapvető díjszabást sem;
- f) olyan előfizetői szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az előfizető egyedileg vesz igénybe, és azt a szolgáltató egyedileg számlázza;
- g) a megkötött egyedi előfizetői szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- h) határozatlan tartamra meghirdetett vagy egyedi előfizetői szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- i) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- j) az előfizetői szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az előfizető részére nem jelent többlet terhet vagy fizetési kötelezettséget.
- k) ha a szolgáltató helyébe más szolgáltató lép a szolgáltató átalakulása vagy az előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében lép (Eht. 133. §);
- l) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
  - la) az eszközök, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
  - lb) a szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
  - lc) a szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
  - ld) az előfizetők kiszolgálásában történő folyamati módosításokat, így különösen az előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- m) 12.1.3. pont szerinti díjmódosítás esetén;
- n) egyéb, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén.

A fenti d), e), g), l) és n) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előrelátható volt vagy nem volt lényeges.

A szolgáltató a határozott idejű előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan módosítani az előfizetői szerződés időtartama, alapvető díjszabása (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében sem módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4)) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott

idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. (Eszr. 12. § (6))

12.1.2.2. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles a szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6)).

Az ÁSZF akciókat tartalmazó 13. sz. mellékletének módosítása esetén a szolgáltató az előfizetők értesítését mellőzve köteles a mellékletet közzétenni, rendelkezésre bocsátani, valamint a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

Ha a szolgáltató az előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF 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, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat (Eszr. 12. § (2)).

Ha az értesítésre az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon kerül sor, a fentiekől eltérően, a megküldött értesítés a következőket tartalmazza:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást (Eszr. 12. § (3)).

12.1.2.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizetőt megillető felmondási jog

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést (Eht.132.§ (2c)).

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. (Eht.132.§ (5)).

### **12.1.3. Díjmódosítás**

A szolgáltató jogosult a díjakat a határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében egyoldalúan módosítani az alábbi feltételek fennállása bármelyikének fennállása esetén is (azaz a 12.1.2.1. pontban már foglalt eseteken túl):

- a) harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába (Eszr. 13. § (1));
- b) a fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amely módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. (Eszr. 13. § (2)-(3)).

Szolgáltató az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt a 2. pontban foglalt módon értesíti.

A módosítás további szabályait a 12.1.2. pont tartalmazza.

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

Az előfizetői szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1)).

Ha a szolgáltató az előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 12.2.2. pont tartalmazza. Ettől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

### 12.2.1. Átírás

#### 12.2.1.1. Az átírás általános szabályai

Az előfizető igénye alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést módosítja, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás) (Eht. 132. § (9)).

Azon előfizetői szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírássra nincs lehetőség. Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (Eszr. 14. § (2)).

Az átírás esetén az átvevő előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza. A szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni. (Eszr. 14. § (1))

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

az előfizetői szolgáltatás adatai (előfizetői szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);

- a) az átadó és az átvevő előfizető adatai az átvevő előfizető előfizetői kategóriája (egyéni vagy üzleti előfizető);
- b) az átadó és az átvevő előfizető aláírása.



Amennyiben az átírára az egyéni előfizető halála miatt kerül sor, a 12.2.1.2. pont rendelkezései irányadóak. Amennyiben az átadó előfizető üzleti előfizető, a 12.2.1.3. pont rendelkezései irányadóak.

Az átírást a szolgáltató az alábbi feltételek maradéktalan teljesülése esetén végzi el:

- a) Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtarozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett előfizetői szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- b) Az átadó előfizető halála esetén, vagy ha a jogi személy átadó előfizető ellen csőd- vagy felszámolási eljárás van folyamatban, illetve a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvevő előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett előfizetői szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- c) Az átírás olyan előfizetői szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Ha az adott előfizetői szolgáltatást/díjcsomagot a szolgáltató már nem értékesíti, annak átírására nincs lehetőség.

Ha az átírási kérelmet benyújtó előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átírára vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a szolgáltató az átírára vonatkozó igényt a fent szabályozott kivételekkel elutasítja, és erről az átírási kérelmet benyújtó előfizetőt értesíti.

Az előfizetői szerződés átírása esetén az előfizetői szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép.

Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az előfizető az átírára és az egyes előfizetői szolgáltatásoknál meghatározott egyedi eseteken (így különösen hurokátengedés esetén) kívül nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A határozott tartamú előfizetői szerződést a szolgáltató csak abban az esetben írja át, ha az átvevő előfizető vállalja, hogy amennyiben az előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt szünteti meg, az átadó és az átvevő előfizető által az előfizetői szerződés határozott tartama alatt igénybe vett összes kedvezményt megfizeti.

#### **12.2.1.2. Átírás az előfizető halála és öröklés esetén**

Az előfizetői szerződést átvevő előfizető az átadó előfizető halálát a szolgáltató felé úgy köteles igazolni, hogy bemutatja a szolgáltatónak a halotti anyakönyvi kivonatot és/vagy a hagyatékátadó végzést.

Ha a hagyatéki eljárás az átírás igénylésének időpontjában még nem fejeződött be, az átvevő előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvevő előfizető tudomásul veszi, hogy a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott idejű előfizetői szerződés jön létre az átírt előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvevő előfizetővel. Az átvevő előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást vagy számváltást.

Ha a túlélő házastárs az özvegyi hasznélvezeti joggal terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi hasznélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben a lakásban maradó

özvegy átírási igényét a szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően – az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában – teljesíti.

A szolgáltatónak az előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (azaz a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői szerződés megszűnik, ha valamely örökös az előfizető haláláról szóló értesítéssel együtt nem kéri az előfizetői szerződés átírását.

A szolgáltató hagyatékátadó végzés alapján az örökös írásbeli kérelmére az előfizetői szerződést – az örökös eltérő nyilatkozata hiányában – átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.

A szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától az örökös jelentkezéséig vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetésének idejére a szolgáltató szüneteltetési díjat nem számol fel.

Öröklés miatt történő átírás esetén a szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

#### **12.2.1.3. Átírás üzleti előfizető esetén**

Ha az előfizető személye azért változik, mert az üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás esetén), a jogutódlást a szolgáltató átírásnak megfelelő szabályok szerint vezeti át, ha az ezt igazoló eredeti vagy hiteles másolati dokumentumokat az előfizető a rendelkezésére bocsátja.

Az üzleti előfizető jogutódlása esetén a szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Ha felszámolás vagy csődeljárás alatt álló üzleti előfizető átadó előfizetőként kezdeményezi az előfizetői szolgáltatás átírását, a felszámolási-, illetve csődeljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási-, illetve csődeljárás során érvényesíti a szolgáltató.

Az egyéni előfizető üzleti előfizetőre és üzleti előfizető egyéni előfizetőre is kérheti az átírást. Ha az egyéni előfizető üzleti előfizetőre kéri az előfizetői szolgáltatás átírását, nem kell megfizetnie a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

### **12.2.2. Áthelyezés**

#### **12.2.2.1. Az áthelyezés általános szabályai**

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által kért más helyen nyújtsa (áthelyezési igény) (Eszr. 15. § (1)).

Az áthelyezés csak olyan előfizetői szolgáltatásra vonatkozhat, amelyet a szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, az áthelyezési igényt elutasíthatja, ha az előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

#### **12.2.2.2. Az áthelyezési igény teljesítésének határideje**

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a szolgáltatóhoz beérkezik, a szolgáltató 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
- b) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja, és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot;
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja (Eszr. 15. § (2));
- d) az áthelyezési igényt elutasítja, tekintettel arra, hogy az előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri;
- e) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja;
- f) az áthelyezési igényt elutasítja, tekintettel arra, hogy a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető szerződészegése miatt korlátozta.

A c) pont esetén az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy az előfizetői szerződést felmondja a 12.4.2 pont szerint.

Az áthelyezési igényben az előfizető megadja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot mely címre kéri. Ha az áthelyezési igény nem tartalmazza az előfizető létesítési címét, a szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az előfizetői szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (Eszr. 15. § (4)).

### **12.2.2.3. Az áthelyezés díja**

A szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza (Eszr. 15. § (3)).

### **12.2.2.4. Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések**

Nem lehet a jelen 12.2.2. pontot alkalmazni, ha az előfizető egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást, ilyen esetben a szolgáltató az előbb benyújtott kérelmet, egyidejűleg benyújtott kérelmek esetén az átírást teljesíti.

Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam nem számít bele az előfizetői szerződés határozott időtartamába.

Ha az előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően áthelyezési igénnyel fordul a szolgáltatóhoz, azt a szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

### **12.2.3. A díjcsomag és igénybe vett előfizetői szolgáltatások körének módosítása**

Az előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagja és az általa igénybe vett előfizetői szolgáltatás módosítását, ha a hatályos előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomagot) ezt nem zárja ki

(pl. díjcsomaghűség), valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

## 12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

### 12.3.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap (Eht. 134. § (2)). Az előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

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, az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (5)).

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben küldi meg; vagy
- b) ha az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható.

Ha a szolgáltató az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert az előfizetői szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 12.1.2.2. pontban meghatározott egyéb módon is értesítheti (Eht. 134. § (3)).

A felmondás kézbesítésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (így kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt a szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek kielégítése alól.

### 12.3.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

#### 12.3.2.1. Az előfizetői szerződés 15 napos felmondási idővel történő felmondásának esetei

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- 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.  
Ilyen esetnek minősül különösen a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető az előfizetői szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz a jelen ÁSZF-ben foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve előfizetői hozzáférési ponton működteti.
- b) Az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

- c) Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti.
- d) Az előfizető az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6)).
- e) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette (Eszr. 19. § (5)).

#### **12.3.2.2. Az előfizetői szerződés 30 napos felmondási idővel történő felmondása, és azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

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 (Eht. 134. § (7)).

Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az előfizető a díjtartozás megszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. (Eht. 134. § (7)).

A szolgáltató az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítja.

Ha az előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, az előfizetői szerződés nem szűnik meg (Eht. 134. § (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 az előfizetőt haladéktalanul értesíti (Eht. 134. § (4)).

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni az előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult az előfizetői szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10)).

Ha az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor az előfizető a szolgáltató Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a jelen ÁSZF előfizető szerződésszegése esetén alkalmazott jogkövetkezményeket tartalmazó pontban foglaltak irányadóak.

Az előfizetői szerződésnek az előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az előfizetői szerződés megszűnésekor a szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát valamint a szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az előfizető részére.

Az előfizető a szolgáltató azon költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg köteles megtéríteni. A díj mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

## 12.4 Az előfizető általi szerződésmelmondás esetei, feltételei

### 12.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (Eht. 134. § (1)).

Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással – az igénybe vett kedvezményeknek a szolgáltató részére, történő visszafizetése mellett – szüntetheti meg az előfizetői szerződést. Az Előfizetői szerződés felmondási ideje ebben az esetben legfeljebb 8 nap lehet. (Eht. 134. § (15)).

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 12.4.1.1. pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezésének napja.

Az előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott előfizetői szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének napja és e naptól számított harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon az előfizetői szolgáltatás nyújtását megszünteti (Eszr. 17. § (2)).

#### 12.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- a) személyes adatok;
- b) az előfizető azonosításához használt azonosítók;
- c) megszüntetni kívánt előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
- d) előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- e) az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- f) az előfizető aláírása.

#### 12.4.1.2. Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

- a) az előfizető azonosításához használt azonosítók
- b) megszüntetni kívánt előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

#### 12.4.1.3. Felmondó nyilatkozat szolgáltató általi ellenőrzése

Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme vagy értesítési címe megváltozik, az előfizető köteles az új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatni.

### 12.4.2. Előfizető a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggő rendkívüli felmondási joga, elállási jog, és azzal összefüggő felmondási jog

Az előfizető azonnali hatállyal felmondhatja az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát szerződésszegő módon 30 napig nem tudja elhárítani.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. (Eht. 132. § (11))

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat - 12.5.2. szerint - az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6))

A fentiek szerint gyakorolt felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havi előfizetési díjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy az előfizetői szolgáltatással igénybe vett egyéb előfizetői szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel (Eszr. 8. § (3)).

Az előfizető rendkívüli felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg (Eszr.28.§ (4)).

## 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

### 12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével Eht. 134. § (10a) d));
- b) előfizető elállása esetén (Eszr. 7. § (6) és 8. § (2));
- c) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) a)), a 12.2.1.2. pontban meghatározott esetben;
- d) a szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) b));
- e) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a) c));
- f) azon szolgáltatóval, amely szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy előfizetői szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §);
- g) ha az előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg az előfizetői szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (Eszr. 17. § (5));
- h) ha a határozott idejű előfizetői szerződést az előfizető az Eszr. 28. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon (Eszr. 28. § (4)).

### 12.5.2. Előfizető elállása

Az előfizető az alábbi esetekben jogosult az előfizetői szerződéstől elállni:

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

- a) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Az előfizető úgy állhat el az előfizetői szerződéstől, hogy a szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a szolgáltató részére megküldi. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megkezdte (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)). Ebben az esetben az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6)) Az erre vonatkozó rendelkezéseket a 12.4. pont tartalmazza.
- b) Amennyiben az előfizetői szerződést a felek üzleten kívül, a szolgáltató helyszíni képviselője útján kötötték meg, az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)). Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, az előfizető e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az előfizetői szerződést (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. §). Az előfizető úgy állhat el az előfizetői szerződéstől, hogy a szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a szolgáltató részére megküldi (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §).
- c) Ügyfélszolgálati irodában jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 8 napon belül elállhat az előfizetői szerződéstől, vagy ha az előfizetői szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az előfizetői szerződést.

### **12.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével akkor, amikor a halál illetve a megszűnés ténye a szolgáltató tudomására jut, kivéve, ha a 12.2.1. pontban foglaltak szerinti átírásra kerül sor.

A szolgáltató a természetes személy előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredetijének vagy hiteles másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.

### **12.5.4. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)**

Amennyiben a szolgáltató helyébe – a szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy az előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató lép, a korábbi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés, és az érintett előfizetők felé a korábbi szolgáltató az Eht.133. § (1) bekezdése alapján az előfizetői szerződés szolgáltató általi



egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A korábbi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a) a módosítás nem eredményezi az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását mint az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- b) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a korábbi szolgáltató ÁSZF-éhez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy a korábbi szolgáltató ÁSZF-ének lényeges elemei nem változnak;
- c) a korábbi szolgáltató az alanyváltozásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett előfizetőket;
- d) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit megküldi a Hatóságnak;
- e) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének (Eht. 133. § (2)).

## 12.6 Eljárás az előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltatóval együttműködni, Ha a szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szolgáltató nem szereli le, az előfizető azt az előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását, valamint az előfizető részére igazolást adni a visszaszolgáltatásról. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene. (Eszr. 17. § (4))

Az előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatása, azonban ha az előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének az alábbiakban meghatározott időpontig nem tesz eleget, a szolgáltató jogosult a 3. sz. mellékletben meghatározott átalánykártérítést felszámítani:

- a) az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjától számított 30 napig; vagy
- b) az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontjától számított 30 napig; vagy
- c) az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott megszűnési időponttól számított 30 napig.

Ha az előfizető az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig nem adja vissza az átvételi helyen a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, az ilyen eszközökkel kapcsolatos kárveszély áthárul az előfizetőre.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását.

Az előfizető felmondása, előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 17. (3)).

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 17. § (5) bekezdésében és az Eht. 134. § (6) –(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre (Eszr. 17. § (1)).

Az előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Ha az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető a szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az előfizető az előfizetői szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 13.1. pontja szerint együttműködik a szolgáltatóval.

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

### 13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Előfizető és szolgáltató a szolgáltatás tartama alatt együttműködni kötelesek. Előfizető részéről az együttműködési kötelezettség különösen a hozzáférési pont létesítése valamint a hibaelhárítás, továbbá a szolgáltatás megindításához szükséges nyilatkozatok megadása tekintetében áll fenn.

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani. Előfizető köteles a hiba behatárolása és elhárítása során a Szolgáltatónak az előfizető helyiségébe történő belépését biztosítani.

### 13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A szolgáltatás igénybevételéhez csak a vonatkozó követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen a HIF/NHH/NMHH által jóváhagyott típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni. Az előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Előfizető köteles a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni, ennek körében különösen az internet hozzáférési szolgáltatások tekintetében a jelen ÁSZF-hez csatolt etikai kódex magatartási szabályait betartani, a korlátos erőforrásokat (sávszélesség, rádióspektrum) kímélni.

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

- 13.3.1.** Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes mértékben helyt állni.
- 13.3.2.** A szolgáltatáshoz szükségessé válhat olyan berendezés igénybevétele, amely a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele (pl.: Set Top Box, CAM modul, kábelmodem). E berendezéseket vagy a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, vagy a felek külön megállapodása alapján azt az előfizető megvásárolja. Ha ilyen külön megállapodás nem jön létre, a berendezés a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni, a szolgáltatást ezzel az eszközzel lehet igénybe venni.
- 13.3.3.** Az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező telepített berendezést az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani és azt a jelen ÁSZF rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, az előfizetői szerződés megszűnéskor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni.
- 13.3.4.** A berendezés energiaellátásáról az előfizető gondoskodik.
- 13.3.5.** Ha a felek a berendezés adásvételére külön megállapodást nem kötnek, a szolgáltatáshoz szükséges berendezést (Set Top Box, CAM modul, modem) a szolgáltató az előfizető által tett kötelezettségvállaló nyilatkozat átvételét követően bocsátja az előfizető birtokába, ebben az esetben az előfizető a berendezés megőrzéséért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Az előfizető felelőségének mértéke a berendezés(ek) jelen ÁSZF 3. sz. mellékletben meghatározott összegig terjed.
- 13.3.6.** Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket (pl. kábelmodem, Set Top Box, CAM modul) a szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni). E kötelezettség elmulasztása vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén a szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült vagy elveszett. Az egyedi előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálati irodájában lehetővé teszi a tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az eszközök visszaszolgáltatásáról a Szolgáltató igazolást köteles adni az előfizetőnek.
- 13.3.7.** Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszköz, berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén a szolgáltató felhívására köteles a 3. sz. mellékletben meghatározott összeget a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatónak megtéríteni.
- 13.3.8.** Az előfizető a berendezést (annak hardver- és szoftverelemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást a szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.

### 13.4 Az adatváltozás bejelentése

Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.

## 13.5 Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)

Ha a szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott előfizetői szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtása során a használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, akkor az adott hálózaton kiszolgált előfizetők műszaki migrálására jogosult és erről az érintett előfizetőket előzetesen értesíti. Ha a nyújtott előfizetői szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására és új hálózatra áttelérésére jelen pont alapján kerül sor, a szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal értesíti és tájékoztatja őket az együttműködési kötelezettségükről.

Ha a 2.4.2. pont szerinti, az Előfizetői szolgáltatás kiépítése kapcsán meghatározott valamely kötelezettségre az Előfizetői szolgáltatás további nyújtásához is szükségessé válik, az előfizető az együttműködési kötelezettsége körében ezt az egyedi előfizetői szerződés megkötését követően is teljesíti.

Ha az előfizető az értesítést követően nem teszi lehetővé az előfizetői szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés rendes felmondással történő megszüntetésére.

Abban az esetben, ha a szükséges műszaki munkák elmaradása veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a szolgáltató jelen pont szerinti együttműködésre vonatkozó felszólítást küld, 3 napos határidő tűzésével. Amennyiben az előfizető a felszólításban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szükséges műszaki munkák elvégzését, a szolgáltató az Eht. 134. § (6) bekezdés a) pontjára hivatkozással 15 napos határidővel jogosult az előfizetői szerződés felmondására.

## 13.6 A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz az értesítési kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja. Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a küldemény második sikertelen kézbesítésének („nem kereste” jelzés érkezik vissza a Szolgáltatóhoz) megtörténtével a Szolgáltató eleget tesz az értesítési kötelezettségének.

# 14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások

# elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján keresztül tölthető le.

A gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros, illegális stb. tartalmak letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján.

## 15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

A műsorterjesztési szolgáltatások programcsomagjait, az abban foglalt műsorokat, azok kiosztását és az egyes médiaszolgáltatások terjesztésére vállalt időtartamot az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

## 16. A kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések

### 16.1 A szolgáltatás tárgya, leírása:

**16.1.1.** A vezetékes műsorelosztás a műsorszolgáltató által előállított jelek egyidejű, változatlan továbbítása vezetékes (kábeles) hálózaton vagy nem műsorszóró rádiótvádközlő rendszeren a műsorszolgáltató telephelyétől, illetőleg a műsorszétesztő hálózat végpontjától elkülönült szervezet közbeiktatásával az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez, a tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas hálózat segítségével történő jeltovábbítás kivételével. Nem minősül műsorelosztásnak a telekhatáron belüli vezetékrendszeren végzett tevékenység.

**16.1.2.** A szolgáltató felelőssége az általa kizárólagos ellenőrzés alatt tartott vezetékes (kábeles) hálózaton a szolgáltató által kiépített első hálózat hozzáférési pontig terjed.

- 16.1.3.** A programcsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.
- 16.1.4.** A szolgáltató egyes működési területein elérhető programcsomagok leírását és az ahhoz rendelt csatornakiosztását és díjait az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.
- 16.1.5.** A digitális programcsomagok, valamint kiegészítő digitális programcsomagok elérhetőségét, tartalmát az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.
- 16.1.6.** Az igénybejelentés (ajánlatkérés) és az előfizetői szerződés teljesítésének további különös feltétele:

## 16.2 Hálózat hozzáférési pont létesítésének feltételei

- 16.2.1.** Ha az igénybejelentés olyan ingatlanon létesítendő szolgáltatás iránt érkezik, amely ingatlanban a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontot még nem épített ki, az igénylő és a szolgáltató (a továbbiakban együtt: felek) írásban szerződést köthet a kiépítésre legkésőbb az előfizetői szerződés megkötéséig. A szolgáltató egy példányt biztosít az előfizetőnek a szerződésből.
- 16.2.2.** Az előfizetői szerződés teljesítésének feltétele továbbá – négylakásosnál kisebb ingatlanok esetében – hogy az előfizető a saját ingatlanának telekhatáron belüli kábeles házhálózata a szolgáltató hálózatával való hálózatkapcsolódási pontot elérje, ily módon összeköthető legyen, vagy ennek hiányában a kapcsolódásra a szolgáltatóval megállapodást kössön.
- 16.2.3.** Ha a jelen ÁSZF belépési díj megfizetését írják elő, ez a díj (hálózat hozzáférési pont kialakításának díja) csak hálózat hozzáférési pont kialakításának anyag és munkadíját tartalmazza, ha a hálózat hozzáférési pont az előfizető oldaláról nincs kialakítva, annak kialakítását a szolgáltató az előfizető költségére külön megrendelés alapján vállalja, ilyen megrendelés hiányában a szerződéskötést a szolgáltató megtagadhatja.
- 16.2.4.** A szolgáltató a hálózat hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő előfizetői igény esetén kiegészítő szerelési díjat számíthat fel az igénylőnek. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az igénylővel. Amennyiben a kiegészítő szerelési díj összege előre nem kalkulálható, a szolgáltató külön írásbeli felhívásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amelyet az általánosan használt egység-tételeiből kalkulál. Az igénylő az egyedi megállapodás aláírásával fogadja el a díj összegét. A kiegészítő szerelési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel-táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteiben a felek a létesítési szerződésben rögzítik a beruházás részletes feltételeit.
- 16.2.5.** Különleges esetnek minősülnek többek között az alábbiak:
  - a) Amennyiben az igénylő az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással nem köthető be, és/vagy az igénylő föld alatti létesítést igényel.
  - b) Ha több előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését kéri.
  - c) Erősítő felszerelését kéri, vagy az igény kielégítéséhez az indokolt.
  - d) A felszerelésre kerülő házerősítők energiaellátásának kiépítési és üzemköltségét az igénylő fizeti.
  - e) A szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az igénylő.
  - f) Ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
  - g) Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az igénylő.

h) Abban az esetben, ha az igény olyan területről érkezik, ahol elérő és/vagy lefedő hálózat létesítése szükséges, a szolgáltató a beruházás kivitelezési költsége alapján extra létesítési díjat kérhet. Az extra létesítési díj mértékét a létesítési szerződés tartalmazza.

- 16.2.6.** A szolgáltató az előfizetői vevőkészülék alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.
- 16.2.7.** Ha az igénylő nem engedélyezi a szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a szolgáltató megtagadhatja a létesítést.
- 16.2.8.** A létesítési szerződés akkor jön létre, amikor az mindkét fél által aláírásra került.
- 16.2.9.** Ha az igénylő nem engedélyezi a szolgáltató számára a hálózat hozzáférési pont utáni kialakítását, a szolgáltató megtagadhatja a létesítést.

### **16.2.10. Használati jog**

16.2.10.1. Az igénylő térítésmentesen és az előfizetői szerződés időtartamára hozzájárul a hálózat vezetékének (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, tovább vezetésehez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyónvédelméről.

16.2.10.2. A létesítés teljesítésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvényeik átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak.

Hozzájárulás hiányában, illetve a szolgáltató tulajdonos általi akadályozása esetén a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti létesítésért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.

16.2.10.3. Az igénylő, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az igénylő kiegészítő szerelési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

## **16.3 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

**16.3.1.** A szolgáltatás kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózatán érhető el, a szolgáltatási területek meghatározása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található. A szolgáltatás az előfizetői hozzáférési pont létesítése és a programcsomag bekapcsolása után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

**16.3.2.** Soros hálózat esetén az előfizető a szolgáltató által biztosított programkiosztást veheti igénybe, prémium csatorna nem szolgáltatható.

**16.3.3.** Egyéni hozzáférésű kábeltelevíziós hálózat esetén az előfizető programcsomagok közül választhat, illetve külön előfizethet ún. prémium csatornákra. Az előfizető – ellenkező megállapodás hiányában – a programcsomagok közül bármelyiket igénybe veheti, az előfizetői szerződés fennállta alatt. Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF szerződésmódosításra irányuló rendelkezései szerint választhat másik programcsomagot. A

szolgáltató a programcsomagokban elosztott programokat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új programcsomagokat alakíthat ki.

- 16.3.4.** Szolgáltató a 2010. évi CLXXXV. törvény 74.§ (3) bekezdése alapján a digitális programcsomagok között a közszolgálati műsorok terjesztésére külön programcsomagot hoz létre és tart fenn. Előfizetői szerződést e programcsomag vételezéséhez is létesíteni kell. Ezen előfizetői szolgáltatási csomag igénybevételéért a hozzáférés biztosításához kapcsolódó, a hozzáférés költségeit meghaladó mértékű többletdíjat nem követel, a hozzáférés Díjszabásban nevesített költségét a Szolgáltató az előfizetőnek a jelen ÁSZF és az előfizetői szerződés rendelkezései szerint számlázza. A programcsomag összetételét az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.
- 16.3.5.** Szolgáltató a programcsomagokban csak a hatályos szabályoknak megfelelően közzé tehető médiaszolgáltatásokat terjeszt. Ha valamely médiaszolgáltatásról a médiaszolgáltató, vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság kijelenti, megállapítja, hogy a magyar jogszabályok szerint nem tehető közzé, Szolgáltató az adott médiaszolgáltatás terjesztését jogosult késedelem nélkül megszüntetni.
- 16.3.6.** A digitális programcsomagok, valamint a kiegészítő digitális csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez a kódolt műsor átalakítására alkalmas dekóder egység (Set Top Box, CAM) szükséges. Ezen dekódert, ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg, a szolgáltató biztosítja, de az előfizető telepíti. A dekóder telepítéséhez és üzemeltetéséhez a szolgáltató magyar nyelvű útmutatót és termékleírást biztosít. A szolgáltató a dekóder ezen útmutató és termékismertető szerinti telepítéséért és üzemeltetéséért vállal szavatosságot. A dekóder áramellátásáról az előfizető saját költségén gondoskodik. Az előfizető az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott bérleti díjak fejében több dekódert is igényelhet, vagy a külön megállapodás szerint több dekódert is vásárolhat. A dekódert csak az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott címen, azonos helyen lehet igénybe venni. A dekóderek más hálózatokban, vagy nem a szolgáltató által nyújtott hírközlési szolgáltatások során való működéséért Szolgáltató nem szavatol. Egy ügyfélnek három, vagy annál több dekóder kiadása csak előzetes műszaki felmérés után lehetséges.
- 16.3.7.** A szolgáltató tulajdonát képező dekóder rendeltetésszerű használata melletti meghibásodás esetén a szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott hibaelhárítási időn belül csere készüléket biztosít. Az előfizetői részére értékesített dekóderek működéséért Szolgáltató a jogszabályok szerinti jótállási és szavatossági feltételekkel szavatol.
- 16.3.8.** A digitális programcsomagok, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatás igénybe vételéhez EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező vevőkészülék szükséges.
- 16.3.9.** A digitális programcsomagok, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dekóder egy vevőkészülékhez csatlakoztatható.

A dekóder egyidejűleg egy, az előfizetett műsorcsomagban szereplő csatorna dekódolását végzi, az előfizető a nézni kívánt csatornát a dekóder kezelőszerveivel választhatja ki.



## 16.4 Az előfizetői szerződés módosításának különös esetei

- 16.4.1.** A szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni az egyoldalú szerződésmódosításra irányadó általános szabályok szerint.
- 16.4.2.** A szolgáltató a műsorkínálat kialakítása során az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit, valamint az egyes műsorterjesztési szerződések műszaki, gazdasági és jogi feltételeit.
- a) A változtatás – új műsor(ok) programcsomagba történő felvétele műsorok cseréje – során a szolgáltató törekszik arra, hogy a választék megfeleljen az előfizetői igényeknek.
- b) Az előfizetői igények felmérése tekintetében Szolgáltató hagyatkozik a publikált nézettségi adatokra és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által közzétett adatokra.

Szolgáltató jogosult az egyoldalú módosításra a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének vonatkozásában, ha a változást az indokolja, hogy a szolgáltató az ÁSZF-ben és internetes honlapján az által kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját, és ez az időpont letelt, vagy az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok, vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

- 16.4.3.** Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőknek, kivéve, ha az előfizetői szerződés egyoldalú módosítását a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változást az indokolja, hogy a szolgáltató az ÁSZF-ben és internetes honlapján az által kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját, és ez az időpont letelt, vagy az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok, vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

## 16.5 A műsorterjesztési szolgáltatás minőségi célértékei, értelmezése és mérésének módszere:

### 16.5.1. Minőségi követelmények:

- 16.5.1.1. A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.
- 16.5.1.2. Irányadónak tekinthető szabványok: MSZ 11458/2-87, MSZ-EN 50083-7. A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványokban megadott mérési módszerekkel egyező.
- 16.5.1.3. A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat a 7.sz. melléklet tartalmazza.
- 16.5.1.4. A műsorterjesztési szolgáltatás minőségi célértékeinek a 13/2011 (XII.27.) NMHH.r. szabályai szerinti meghatározását a melléklet tartalmazza.

## 16.6 A szolgáltatás korlátozása műsorterjesztési szolgáltatás esetén

A korlátozás az ÁSZF Általános Részében meghatározott feltételek fennállása esetén a szolgáltató akként valósítja meg, hogy a műsorjelek továbbítását a korlátozás tartamára a jogszabály alapján kötelezően terjesztendő műsorok átvitelére korlátozza, illetőleg digitális jelátvitel esetén a dekódoló berendezést ekként átprogramozza. Ezen korlátozás megvalósításához – analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetén - a szolgáltatónak a hálózata előfizető felé induló leágazási pontján további műszaki berendezés közbeiktatását kell elvégeznie, amelynek teljes anyag- és munkadíjköltségét a díjszabásban meghatározott korlátozási díjként az előfizetőre áthárítja.

**16.6.1.** A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

**16.6.2.** A korlátozást az ÁSZF általános részében meghatározott feltételek fennállása esetén a szolgáltató akként valósítja meg, hogy a műsorjelek továbbítását a korlátozás tartamára a csatornakiosztás szerint a C10 csatorna (207 MHz vivőfrekvencia) alatt kiosztott műsorok átvitelére korlátozza. Ezen korlátozás megszüntetéséhez, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizetőnek a 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat kell fizetnie, amely díj tartalmazza a korlátozás megvalósításához szükséges szűrő közbeiktatásának teljes anyag- és munkadíjköltségét.

## 16.7 A díjazás és számlázás különös szabályai

**16.7.1.** Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak.

Az előfizetési díj, a megkezdett szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

**16.7.2.** A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatáscsomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg. Az előfizetési díjak felsorolását az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

## 17. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések

### 17.1 A szolgáltatás leírása

- 17.1.1.** A szolgáltatás a műsorelosztó hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internetre, illetve az adattovábbítás (jel-, kép-, adat-, hangtovábbítás) lehetősége a hálózaton belül.
- 17.1.2.** Az előfizető végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a műsorelosztó hálózaton keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.
- 17.1.3.** Az előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.
- 17.1.4.** A műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatást a szolgáltató meghatározott helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

## 17.2 A szolgáltatás igénybevételének különös feltételei, korlátai

- 17.2.1.** A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. A kábelmodemet – ha a felek másként nem állapodnak meg - a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. A kábelmodem használatához és telepítéséhez szükséges minden információ a hozzáférési pont létesítésekor átadott CD-ROM-on található. A kábelmodemet a szolgáltató telepíti és helyezi üzembe. Ha a felek abban állapodnak meg, hogy a kábelmodemet az előfizető tulajdonába megvásárolja, az előfizető tulajdonát fogja képezni. Ez esetben Szolgáltató a kábelmodemért a jogszabályok szerinti kellékszavatosságot vállalja, továbbá szavatolja, hogy a kábelmodem a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételét lehetővé teszi, de nem szavatolja, hogy a kábelmodem rendeltetésszerűen más szolgáltató hálózataiban, vagy más szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevétele esetén is működik.
- 17.2.2.** Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és - ha a berendezés szolgáltatói tulajdonú - a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a kábelmodemet használatba átveszi.
- 17.2.3.** Az előfizető a telepített modemet köteles az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani. A kábelmodem energiaellátásáról az előfizető gondoskodik. A szolgáltató az előfizetői végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.
- 17.2.4.** A szolgáltatás kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatbavételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező meghatározott hálózaton érhető el. A szolgáltatási helyének földrajzi behatárolását az 1. sz. melléklet tartalmazza. A szolgáltatás a szerződés hatályosulása és az előfizetői hozzáférési pont létesítése után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

## 17.3 A szerződésmódosítás különös esetei

- 17.3.1.** Az előfizető a 2. sz. mellékletben meghatározott termékek (szolgáltatáscsomagok) közül választhat. Az előfizető a szolgáltatási csomagok közül bármelyiket igénybe veheti. Az előfizető a határozatlan időtartamú szerződésének keretein belül jelen ÁSZF szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezései szerint választhat másik szolgáltatási csomagot, terméket. A szolgáltató a szolgáltatási csomagok tartalmát az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatási csomagokat alakíthat ki.
- 17.3.2.** Az előfizető a határozatlan időtartamú szerződés időtartama alatt bármikor kezdeményezheti az igényelt termék (szolgáltatási csomag) módosítását. A módosításra irányuló kérelmet legkésőbb a követő hó első napját megelőző 8 nappal a követő hó első napjára vonatkozóan kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni.
- 17.3.3.** A termék (szolgáltatási csomag) megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.
- 17.3.4.** Határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető bármelyik olyan új szolgáltatáscsomagot igénybe veheti, amelynek díja magasabb az igényléskor használt szolgáltatáscsomag díjánál.
- 17.3.5.** Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően jogosult egyoldalúan módosítani, ha a fejállomás cseréje, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;

## 17.4 A korlátozás különös feltétele

### **17.4.1. A szolgáltatás az ÁSZF általános részében meghatározottakon túlmenően korlátozható, ha**

- 17.4.1.1. Az előfizető megsérti az etikai kódexben található alapelveket (9. sz. melléklet).
- 17.4.1.2. A szolgáltató a 2. sz. mellékletben felsorolt szolgáltatási csomagokban meghatározott havi letöltési korlátok túllépése esetén a tárgyhó hátralévő részében az előfizető egyidejű értesítése mellett a sávszélességet az adott termékre irányadó leírásában meghatározott mértékben korlátozza. Következő hó első napjával a korlátozás megszűnik.
- 17.4.1.3. A korlátozás a sávszélesség – le- és feltöltési sebesség – 32/32 kbit/s átviteli kapacitásra történő szűkítésével történik.
- 17.4.1.4. A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

## 17.5 A szolgáltató általi felmondás különös feltétele

- 17.5.1.** A szolgáltató az előfizetői szerződést a meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának on-line ellenőrzését.

- 17.5.2.** A szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be, és előfizetői szerződésszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 17.5.3.** Az előfizető megsérti az etikai kódexben található alapelveket (9. sz. melléklet).

## 17.6 Minőségi célértékek, követelmények és teljesülésük

- 17.6.1.** A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a jogszabályoknak, az irányadó, műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.
- 17.6.2.** Irányadónak tekinthető szabványok: MSZ EN 60603-7:2000, ISO/IEC 8802-3:2000 IT.
- 17.6.3.** Az internethálózat úgynevezett „store and forward” működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében esetlegesen várakozással kell számolni.
- 17.6.4.** A szolgáltató az adatátviteli szolgáltatások esetén vállalja, hogy a TCP adatcsomagok továbbításának ideje nem több mint 1000msec, de a csomagok 80 százalékában kevesebb, mint 200msec a szolgáltató helyi fejállomása (CMTS), és az előfizetői végberendezés (kábelmodem) között.
- 17.6.5.** A minőségi mutatók célértékeit az ÁSZF 7. sz. melléklete tartalmazza.

## 18. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések

### 18.1 Az előfizetői szolgáltatások meghatározása

#### 18.1.1. Segélyhívások

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

Hívószámok:

- Mentők 104
- Tűzoltóság 105
- Rendőrség 107

- Európai egységes segélyhívó 112

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

## 18.2 Hálózaton belüli helyi hívás

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

**18.2.2.** A hívást a hívott előfizető (hatjegyű) előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.3 Hálózaton belüli távolsági hívás

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

**18.3.2.** A hívást a belföldi előtétszám (06), a hívott előfizető körzetszámának és hatjegyű előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.4 Helyi hívás hálózaton kívülre

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

**18.4.2.** A hívást a hívott fél hatjegyű előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.5 Hálózaton kívüli, helyközi I. hívás

**18.5.1.** Olyan telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és amely esetében az az előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az a nem a szolgáltató által létesített vezetékes előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, nem egyazon település közigazgatási határain belül, de azonos földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül helyezkedik el.

**18.5.2.** A hívást a hívott fél hatjegyű előfizetői számával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.6 Hálózaton kívüli helyközi II. hívás

- 18.6.1.** Olyan, a szolgáltató budapesti hálózataiban létesített előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és egy Budapest vonzatkörzetébe tartozó, a díjszabásban felsorolt valamelyik településen található előfizetői hozzáférési pontban végződik.
- 18.6.2.** A hívást a belföldi előtét számnak (06), a hívott fél körzetszámának és előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.7 Hálózaton kívüli belföldi III. hívás

- 18.7.1.** Olyan telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és amely esetében az az előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az a nem a szolgáltató által létesített vezetékes előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, eltérő földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül helyezkedik el, de nem minősül helyközi II. hívásnak.
- 18.7.2.** A hívást a belföldi előtét számnak (06) a hívott fél körzetszámának és előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.8 Helytől független hívások

- 18.8.1.** Helytől független telefonszám hívásának minősül a szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontjában végződött hívás. A szolgáltatás kizárólag a díjszabásban felsorolt szolgáltatók, illetve számtartományok irányába vehető igénybe.
- 18.8.2.** A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (21) és az előfizetői szám betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.9 Nemzetközi hívás

- 18.9.1.** Olyan telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és az az előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, a Magyarország területén kívül található. A nemzetközi hívások tekintetében a szolgáltató az ÁSZF 3. sz. mellékletében feltüntetett díjzónákat alkalmazza.
- 18.9.2.** A hívást a nemzetközi előtét számnak (00) a hívott fél országhívószámának, körzetszámának és előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.10 Belföldi mobilhívás

- 18.10.1.** Olyan telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és valamelyik magyarországi mobilszolgáltató előfizetői hozzáférési pontjában végződik.

- 18.10.2.** A hívást a belföldi előtéttszám (06), a mobilhálózat hálózatkijelölő számának (pl.: 30; 20; 70;) és a hívott fél előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 2. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## 18.11 Emeltdíjas szám hívása

- 18.11.1.** Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja, az emeltdíjas számhoz rendelt percdíj megfizetése ellenében. Az emelt díjas hívással elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató biztosítja az Előfizető számára, a tartalomszolgáltatásért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a tartalomszolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

- 18.11.2.** Emelt díjas díjkorlátos szolgáltatásra a 160de, 161def, Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatásra a 164de, 165def, Emelt díjas felnőtt szolgáltatásra a 168de, 169def hívószám-tartományok használhatók.
- 18.11.3.** 160de, 161def, 164de, 165def, 168de és 169def típusú rövidszámok esetén a hívást az öt-, illetve hatjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.
- 18.11.4.** A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeltdíjas számok hívásából (06-90, 06 91, 160de, 161def, 164de, 165def, 168de, 169def) kizárt állomással rendelkeznek.
- 18.11.5.** Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH elnöki rendelet rendelkezései értelmében a 06-91-es előhívószámmal rendelkező és a 16-tal kezdődő rövidszámokon nyújtott emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatások számaira irányuló hívásokat a szolgáltató jogosult bontani a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatár elérésekor vagy az értékhatár túllépése esetén bármely időpontban.
- 18.11.6.** A 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet értelmében az emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámokon „a szolgáltatónak megfelelő intézkedésekkel biztosítani kell, hogy a 18 éven aluli előfizető ne érhesse el olyan emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatást, amelyen keresztül felnőtt tartalom férhető hozzá. Ez a korlátozás a 18 éven aluli előfizető esetében még a 18 éven aluli előfizető törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel. E rendelkezésre tekintettel a Szolgáltató - műszaki lehetőségeire figyelemmel - a 18 éven aluli előfizetők számára valamennyi emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámon nyújtott tartalom elérését korlátozza.

## 18.12 A kiegészítő szolgáltatások

- 18.12.1.** A szolgáltató az ÁSZF 4. sz. mellékletében részletezett kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja előfizetői számára.
- 18.12.2.** Az 4. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatás választékból, az ott feltüntetett egyes kiegészítő szolgáltatásokat az előfizető a szolgáltatótól rendelhet meg, telefonon. Az ügyintéző a megrendelés során tájékoztatja a megrendelőt az eltérő szerződési feltételekről.



## 18.13 Az igénybevétel különös feltételei, műszaki, földrajzi és egyéb korlátai

- 18.13.1.** Az előfizetői szerződés megkötésének tárgyi feltétele a szolgáltató tulajdonában/használatában álló kábeltelevíziós hálózaton kiépített műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételét biztosító előfizetői hozzáférési pont megléte. Ennek kialakítására a 2.3. pontban leírtak irányadóak.
- 18.13.2.** A szolgáltatás igénybevételéhez a telepítés helyszínén jelátalakító eszköz (kábelmodem) elhelyezése szükséges, amelynek szabványos csatlakozóján keresztül (előfizetői hozzáférési pont) az előfizetői végberendezés (telefonkészülék) a szolgáltató hálózatához kapcsolódik. A kábelmodemet – ha a felek másként nem állapodnak meg - a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. A kábelmodem – ha a felek másként nem állapodnak meg - a szolgáltató tulajdona, és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. Az előfizető a telepített kábelmodemet köteles az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani, és azt a jelen ÁSZF rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, a szerződés megszűnésekor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni. A kábelmodem elektromos áramot használ fel, amelyet az előfizető köteles biztosítani, és költségeit az áramszolgáltatónak megtéríteni. Ha a felek abban állapodnak meg, hogy a kábelmodemet az előfizető tulajdonába megvásárolja, az előfizető tulajdonát fogja képezni. Ez esetben Szolgáltató a kábelmodemért a jogszabályok szerinti kellékszavatosságot vállalja, továbbá szavatolja, hogy a kábelmodem a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételét lehetővé teszi, de nem szavatolja, hogy a kábelmodem rendeltetésszerűen más szolgáltató hálózataiban, vagy más szolgáltató által nyújtott szolgáltatások során is működik.
- 18.13.3.** Az ugyanazon hozzáférési ponthoz csatlakoztatott további telefonkészülékek esetén a forgalom jelbiztonságáért a szolgáltató nem szavatol.
- 18.13.4.** Az előfizetői végberendezés az előfizetői hozzáférési pontban RJ 11 csatlakozóval kapcsolódik a szolgáltató hálózatához. Előfizetői végberendezés minden ettől eltérő fajtájú csatlakozását vagy bekötését, pl. az előfizető által igényelt telefonvonalnak telefonalközpontra való rákötését, illetőleg helyi hálózat kiépítését és aktiválását a szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az előfizető felelősségére végzi el.
- 18.13.5.** A szolgáltatás igénybevételéhez csak a vonatkozó követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen a HIF/NHH/NMHH által jóváhagyott típusengedéllyel vagy megfelelő tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.
- 18.13.6.** Az előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

## 18.14 A szerződésmódosítás különös esetei

### 18.14.1. Előfizetői hívószám változtatása

18.14.1.1. Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg

- ha az előfizető kéri,
- ha a módosítást jogszabály, vagy jogerős hatósági határozat kötelezővé teszi;

- c) ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.
- d) A szolgáltató a fenti b) és c) pontjában foglalt esetben köteles az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.
- e) A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltozás műszaki és jogi feltételei adottak. Ha a szolgáltató az előfizetői hívószám előfizető által kért megváltoztatását műszaki vagy jogi feltételek hiányára hivatkozva tagadja meg, köteles az elutasítást részletesen indokolni. Az új hívószámot a felek eltérő megállapodása hiányában a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számteremtőből. Az előfizető által telefonon kezdeményezett számváltozásról a szolgáltató annak megtörténte előtt visszaigazolást küld az előfizetőnek.

18.14.1.2. Az előfizetői hívószám megváltozása esetén az előfizető igényelheti, hogy korábbi hívószámát a szolgáltató 6 hónapig más előfizető részére ne adja ki. A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

## 18.15 A hozzáférési pont áthelyezése

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

## 18.16 A szolgáltatás korlátozásának, szünetelésének eltérő szabályai:

**18.16.1.** A helyhez kötött telefonszolgáltatás esetében a szolgáltatás korlátozás életbelépését követően a szolgáltató az előfizető számára csak a segélykérő számok (104; 105; 107; 112), valamint a szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő szolgálati számainak hívását engedélyezi. A korlátozás nem érinti a hívások fogadását, a bejövő hívások fogadása a korlátozás időtartama alatt is minden megkötés nélkül lehetséges.

**18.16.2.** Az előfizető által kezdeményezett hívások korlátozhatóak, ha az előfizető a részére az előfizetői szerződésben forgalmi díjkeretként meghatározott összeget meghaladó értékben kezdeményezett hívást.

**18.16.3.** A kábelhálózaton, és digitális telefon esetében a nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 18.17 Díjszerkezet

**18.17.1.** A szolgáltató egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat számláz.

### **18.17.1.1. Egyszeri díjak**

18.17.1.1.1. Belépési díj: a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pont kiépítésének és üzembe helyezésének díja.

18.17.1.1.2. Szerződés-módosítási és adminisztrációs díjak:

- hívószám-változtatás díja
- hozzáférési pont áthelyezésének díja
- kiszállási díj
- az előfizető személyében történő változás esetén fizetendő díj
- híváskorlátozási díj
- egyes kiegészítő szolgáltatások üzembe helyezésének díja
- felszólító levél díja
- számhordozás díja
- adatok közzétételéért és változásáért fizetendő díj

#### **18.17.1.2. Rendszeres díjak**

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

#### **18.17.1.3. Forgalmi díjak**

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

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

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

18.17.1.4. Nem kell hívásdíjat fizetni a segélyhívásokért.

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

## 18.18 A számlázás egyes különös szabályai

**18.18.1.** Az előfizető kérésére a szolgáltató tételes számlamellékletet (részletes számla) ad az előfizető részére, amely tartalmazza a következőket:

- a hívott száma;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívás egységdíja;
- a hívás díja.
- beszéd és nem beszéd célú hívások és díjaik elkülönítve,

- - az adatforgalom időpontja,
- - adatforgalom mennyisége, időalapú számlázás esetén időtartama
- - adat, vagy időegységre jutó díj
- - adatforgalom díja

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

**18.18.3.** A hívásrészletező havonta egy alkalommal díjmentes. Előfizető a hívásrészletezőt legfeljebb két évre visszamenőlegesen igényelheti, amelyet Szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül teljesít. A visszamenőleges igény esetén minden már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

## 18.19 A Minőségi célértékek meghatározása, értelmezése

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

**18.19.2.** A minőségi mutatók cél- és minimál értékét, a mutatók meghatározását és mérési módszerét a 7. sz. melléklet tartalmazza.