

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

előfizetői hírközlési szolgáltatások nyújtására

2023. szeptember 21.

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség .....</b>	<b>6</b>
1.1 A szolgáltató neve és elérhetőségei.....	6
1.2 Ügyfélszolgálatok elérhetőségei .....	6
1.3 Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4 Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	6
1.5 Előzetes tájékoztatás tartalma.....	7
1.6 A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás.....	8
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....</b>	<b>9</b>
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	9
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	13
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	15
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	15
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>16</b>
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	16
3.2 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	17
3.3 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	17
3.4 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	18
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>18</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 .....	18
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	20
4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	20
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....</b>	<b>21</b>
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	21
5.2 A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	22
5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	24
<b>6. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért .....</b>	<b>24</b>
6.1 A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége .....	24

6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	30
6.3	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	33
6.4	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
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....</b>	<b>38</b>
8.1	A számhordozás feltételei.....	38
8.2	A számhordozás kezdeményezése .....	40
8.3	Számhordozási eljárás, határidők.....	41
8.4	Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás.....	42
8.5	Kompenzáció .....	44
<b>9.</b>	<b>Az előfizetői szerződés időtartama .....</b>	<b>45</b>
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>	<b>47</b>
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	47
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	47
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....</b>	<b>48</b>
<b>12.</b>	<b>Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....</b>	<b>50</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 .....	50
12.2	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	52
12.3	A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	55
12.4	Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	57
12.5	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	59
12.6	Eljárás az előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	60
<b>13.</b>	<b>Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>61</b>
13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	61
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	62
13.3	A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	62
13.4	Az adatváltozás bejelentése .....	63
13.5	Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban) ..	63
13.6	A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok .....	64
<b>14.</b>	<b>A fogyatékossgal élő előfizetők számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről .....</b>	<b>64</b>

---

**17. A fogyatékossgal élő előfizetők számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről ..... 83**

# Mellékletek

- 1. melléklet: A szolgáltatás helyének földrajzi behatárolása
- 2. melléklet: Termékek, szolgáltatáscsomagok, ezek díjai és elérhetőségeinek jellemzői
- 3. melléklet: Szolgáltató által felszámított egyéb díjak típusai
- 4A. melléklet: A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői
- 4B. melléklet: A helyhez kötött telefon szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői
- 4C. melléklet: Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői
- 5. melléklet: Minőségi célértékek
- 6. melléklet: Adatkezelési szabályzat
- 7. melléklet: Etikai kódex
- 8. melléklet: Akciók
- 9. melléklet: Jogvita esetén eljáró szervek, hatóságok megnevezése, elérhetőségei
- 10. melléklet: Egyetemes szolgáltatások

# 1. Általános adatok, elérhetőség

## 1.1 A szolgáltató neve és elérhetőségei

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

## 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 ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.

Szolgáltató központi ügyfélszolgálat: **1133 Budapest, Hegedűs Gyula u. 83-87.**  
Levelezési cím: **1133 Budapest. Hegedűs Gyula u. 83-87.**  
Telefon: **1235**  
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 (22:00-06:00 üzenetrögzítő)

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

Lásd az 1.2. pontban.

## 1.4 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) elérhetőek a szolgáltató minden ügyfélszolgálatán írott 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.

## 1.5 Előzetes tájékoztatás tartalma

- a) Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás az ÁSZF 54. sz. mellékletében található meg.
- b) A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálatlaltal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 3. sz. mellékletében található meg.
- c) Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek az ÁSZF Törzsrész 9. pontjában található meg.
- d) Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja az ÁSZF Törzsrész 6.1.2.1. pontjában található meg.
- e) A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, az ÁSZF Törzsrész 8. sz. pontjában található meg.
- f) Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre az ÁSZF Törzsrész 10.1.1. pontjában, illetve 6. sz. mellékletében található meg.
- g) A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak az ÁSZF Törzsrészének 13. pontjában és a 3. sz. mellékletében található meg.
- h) A számla átláthatóságát biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre és hívásrészletezőre vonatkozó rendelkezések az ÁSZF Törzsrész 16. - 18. pontjában található meg.
- i) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények az ÁSZF 2. sz. mellékletben található meg.

- j) A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás az ÁSZF 6. sz. mellékletében található meg.
- k) A fogyatékossgal élő Előfizetők számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről az ÁSZF Törzsrész 17. pontjában található meg.
- l) Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési 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, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése, valamint az ÁSZF Törzsrész 6.2. pontjában és 9. sz. mellékletében található meg.
- m) A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek az ÁSZF Törzsrész 16.1.1. pontjában található meg.
- n) A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől a Törzsrész 6.2. pontjában található meg.

## 1.6 A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

- a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás a 2. sz. mellékletekben található meg.
- b) A Szolgáltató neve és további adatai a Törzsrész 1.1. pontjában található meg.
- c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, a 2. és 3. sz. mellékletekben található meg.
- d) A határozatlan időre szóló Előfizetői szerződés szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámítható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek a 2. és 3. sz. mellékletekben található meg.
- e) A Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévók közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel.
- f) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás a Törzsrész 7. pontjában található meg.
- g) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás Törzsrész 2.1.1.2.3., 2.1.1.2.4. és 12.4.2. pontjaiban található meg.
- h) A Szolgáltató nem értékesít készüléket az Előfizetők részére.
- i) Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.



- j) Az Előfizető szerződés időtartamáról, és az Előfizető szerződés határozott idő lejártát követő határozatlan idejűvé történő átalakulásával kapcsolatos tájékoztatás a Törzsrész 9. pontjában található meg. Az Előfizetőt megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések az 12.4. pontban találhatók meg.
- k) Az Előfizető panasza esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás a Törzsrész 6.4. pontjában, illetve az 9. sz. mellékletben található meg. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.

## 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.

A Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és az Előfizető, illetve a Szolgáltatást igénylő más felhasználó Előfizetői szerződést kötnek, amelynek része az ÁSZF, az Előzetes tájékoztatás (ÁSZF-ben található meg), az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója, valamint az Egyedi előfizetői szerződés.

- a) Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapon könnyen letölthető módon bocsátja rendelkezésre;
- b) Az Előzetes tájékoztatást az ÁSZF részeként bocsátja az Előfizető rendelkezésére;
- c) A Szerződés adatainak összefoglalóját a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

### 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

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.

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.

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.

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 ügyintézés megtagadja. Hatályos előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőt a szolgáltató a szerződés számával, az előfizető nevével, születési dátumával, a szolgáltatási végpont címével és lakcímével azonosít.

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 megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy szerződéskötésre vagy módosításra ajánlatot tegyen telefonos ügyfélszolgálatán útján. Ezen esetekben a fenti rendelkezéseket alkalmazni kell.

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 (22/2020. (XII.21.) 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.

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.

A telefonos ügyfélszolgálat útján kötött szerződés olyan, távollévők között kötött szerződés, amelyet a felek szóban kötnek, és amely az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre. Az előfizetői szerződés az előfizető elfogadó nyilatkozatának megtételével egyidejűleg jön létre.

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.

## 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,
  - 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,
  - c) az igényt nem teljesíti.
- 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.
- 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
- a) az igénylővel szemben az igénybejelentést megelőző egy évben a szolgáltató hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegése miatt felmondani kényszerült;
  - b) 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 rendez;
  - c) 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;
  - d) ha az igénylő a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen);
  - e) a szolgáltató tulajdonában, vagy használatában álló hírközlési hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont műszaki okokból a jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőben nem alakítható ki;
  - f) az igénylő a szolgáltatás igénybevétele nem nélkülözhető műszaki feltételeként meghatározott hírközlési szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szerződés megkötését, vagy a teljesítés érdekében a szükséges eszközök, berendezés elhelyezését megakadályozza.
- 2.1.2.5. A szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, ha az előfizetőnek 6 hónapon belüli ki nem egyenlített tartozása van.
- 2.1.2.6. Az előfizetői szerződés létrejöttének módjai

- a) Az előfizetői szerződés létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.
  - b) Szolgáltató a szerződéskötést fő szabályként távollévők között szóban megkötött szerződéssel valósítja meg, a 2.1.1.2 pontban meghatározottak szerint.
  - c) Írásbeli szerződéskötésre akkor kerül sor, ha azt jogszabály előírja, vagy az előfizető kifejezetten kéri.
- 2.1.2.7. Írásbeli szerződésnek minősül:
- a) a felek által eredetiben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú előfizetői szerződés.
- 2.1.2.8. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtevételekor 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. 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.
- 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 a Szerződés adatainak összefoglalójában meghatározott 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 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. Az értesítő egyúttal a határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napját is tartalmazza.

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) az Előfizető/Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy Üzleti előfizető esetén cégszerű elnevezése és székhelye;
- b) az Előfizető/Igénylő számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az Előfizető/Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az Előfizető/Igénylő képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
- e) az Üzleti előfizető/Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- f) az Előfizető/Igénylő személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az Előfizető/Igénylő lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
- h) az Előfizető/Igénylő által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek.

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 igénybevételével 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 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.

### 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 22/2020 (XII.21.) NMHH r. 4. §-ban 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

Az egyes előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját, feltételeit, esetleges időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi korlátait a jelen ÁSZF egyes szolgáltatástípusokat szabályozó 4. sz. mellékletében határozza meg.

## 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 legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy Felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

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.

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 – amennyiben arra alkalmas - 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 egyes szolgáltatásait, úgynevezett „szereld magad” csomagban kínálja, melynek megrendelése esetén az előfizető feladata a szolgáltatás üzembe helyezése, a csatolt tájékoztató alapján. Azonban az előfizetőknak 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. 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.
- 2.4.5. 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.
- 2.4.6. 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.

## 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 Eht. 132. § (2) c.) pontjában foglalt jogával élve a termékstruktúrát változtassa, gazdasági észszerűség, műszaki-, technológiai okok alapján, illetőleg az előfizetői kereslet, igények változására tekintettel új termékeket vezessen be, vagy meglévő termékek szolgáltatását beszüntesse.

## 3.2 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

- 3.2.1. 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.

- 3.2.2. 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.

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

Szolgáltató egyetemes szolgáltatást az 10. sz. mellékletben meghatározott feltételek alapján nyújt.

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

#### **Előfizetői hozzáférési pont:**

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 falát átlépő vezeték első megszakítása, négylakásosnál kisebb ingatlanok esetében a lakótelek 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.

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

#### **Minőségi célértékek**

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

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

A minőségi célértékek meghatározását, értelmezésüket, mérésüket a jelen általános szerződés 5. sz. melléklete rögzíti.

Megnevezés	Meghatározás	Célérték
Minimális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások vállalásai fejezet tartalmazza.
Rendes körülmények között elérhető sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások vállalásai fejezet tartalmazza.
Maximális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások vállalásai fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató által vállalt, szolgáltatás minőségének egyedi megfelelésére vonatkozó célértékeket (a továbbiakban: Célértékek) a fenti táblázat, a hálózati megfelelésének célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az Célértékek a Hálózati végponton vizsgálhatók.

A Hálózati végponton elérhető sebességet a hozzáférés típusa, az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A Szolgáltató az ügyfelek szolgáltatásainak minőségi optimalizálására törekszik. Ennek érdekében, ha az Előfizető, vagy más Előfizetők szolgáltatásának minőségére negatív hatást gyakorol az adott végpont maximális teljesítményének kihasználása akkor a Szolgáltató jogosult az adott végpont sebességét optimalizálni az ÁSZF -ben meghatározott egyéb célértékeinek figyelembevétele mellett.

Jelen rendelkezések Szolgáltató általi megsértése esetén az Előfizető az ÁSZF Törzsrészában írtak alapján élhet jogorvoslati lehetőségeivel.

## **AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOK SEBESSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK TÁBLÁZATA**

<b>A Szolgáltató érdekkörébe tartozó tényezők</b>	<b>Az Előfizető érdekkörébe tartozó tényezők</b>	<b>Egyéb tényezők</b>
az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		a Szolgáltatás hálózati terheltsége
a Szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	az Előfizető szerződésének státusza	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
az Előfizető rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználás földrajzi helye	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy

		tartalmat biztosító szerver terhelése
túlterhelés/vészhelyzeti szituációban forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	az Előfizető által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	zavarás, zavartatás (Pl. kábel TV)
	nem a Szolgáltató által kiépített házhálózati szakaszok minősége (kábelek, csatlakozók stb.), párhuzamos leágazások, osztási pontok	hálózatot ért külső behatás
	az Előfizetői tulajdonú router/HGW műszaki jellemzői	
	csatlakoztatott eszközök műszaki jellemzői	

## 4.2 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 kereskedelmi 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.

## 4.3 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 üzemén 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.

## 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. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis major) is.

### 5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

- a) Szünetel a Szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot. A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.
- b) Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- c) Szolgáltatátsomag igénybevétele esetén az Előfizető és a Szolgáltató jogosult megállapodni abban, hogy az Előfizető által kért szüneteltetés kizárólag az Előfizető által meghatározott szolgáltatás(ok)ra terjedjen ki.
- d) A Szolgáltató jogosult Üzleti előfizető esetén felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni az Előfizetői szolgáltatást addig, amíg az Üzleti előfizető nem ad a Szolgáltató által meghatározott mértékű, legfeljebb az Előfizetői szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### 5.1.3. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell a Szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

### 5.1.4. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

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

### 5.1.5. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem Rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, a díjszabásban- 3 sz. mellékletében - meghatározott szüneteltetési díjat köteles fizetni.

## 5.2 A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom

korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult, az Előfizető értesítése mellett:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Hálózati végponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) ha 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 megtévesztette;

Az a) - c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférés szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy Egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a család esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 15 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételek korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Előfizetői szolgáltatásnál ez értelmezhető)

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségét,

- e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférés szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférés szolgáltatás).

Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevételét biztosító Előfizetői végberendezésekre és/vagy a kapcsolattartásra megadott elérhetőségre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

A Szolgáltató köteles újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos – díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Telekom számlára vonatkozó különös feltételek: amennyiben az Előfizető Telekom számlára kötött szerződést, a Szolgáltató a Telekom számlában foglalt minden szolgáltatásra vonatkozóan alkalmazhatja a korlátozást, amennyiben a korlátozás jogszabályban foglalt feltételei az érintett szolgáltatás tekintetében fennállnak.

## 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, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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 jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

# 6. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért

## 6.1 A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati



végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a Hibát elhárítja.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, 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. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használatának magatartására is kiterjed.

### **6.1.1. A Szolgáltató hibás teljesítése**

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve, ha az Előfizető az alapvetően biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a Hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,
- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a Hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
- f) a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződészerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

### **6.1.2. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

#### **6.1.2.1. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

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

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten 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 oly módon tesz eleget, hogy

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

#### 6.1.2.2. Kötbér fizetésének esetei

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

##### **a) Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér**

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

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

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- b) az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

##### **b) Meghiúsulási kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy annak hatálybalépésétől számított 15 napon belüli vagy a felek megállapodása alapján az Előfizetői szerződésben vállalt határidőt (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) elmulasztja, a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része vagy
- b) az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa

közül a magasabb összeg.

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 jelen pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie.

##### **c) Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) a 6.1.2 pont szerinti 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 kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi

előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada.

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyeszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

#### **d) Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének ÁSZF szerinti határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmad részének négyeszerese.

#### **e) Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Az ÁSZF-ben foglalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

### **6.1.2.3. A kártérítés szabályai**

#### **Felelősség, kártérítés, elévülés**

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

### **Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények**

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződés szerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárvetkezményeit elhárítsa (vis maior).

Ezen okok különösen:

- a) háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
- b) más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- c) munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- d) súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

### **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.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérköteles esetben a kötbért meghaladó 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.

#### **6.1.2.4. Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről**

A Szolgáltató nem értékesít eszközt az előfizető részére.

### **6.1.3. Hibabejelentéssel összefüggő általános rendelkezések**

Az Előfizető az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést. A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti. A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

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

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

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról, hogy

- a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.

- a) Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.
- b) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
- c) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a Szolgáltató a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon 8–19 óra között, szombaton és vasárnap 8–16 óra között vállalja.

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

Ha a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, az Előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: „lehetetlenné válás”) miatt az alábbiak szerint megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felel a hibás teljesítésért, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltató a fenti a) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (az Előfizetői szerződés megszűnéséig) a 4.2.2.1. pont szerinti kötbért fizet. A fenti b) pont szerinti esetekben a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles.

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

- 6.2.1. 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.
- 6.2.2. 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).
- 6.2.3. A szolgáltató minden olyan közigazgatási egységben, ahol ügyfélszolgálatát üzemel, legalább egy ügyfélszolgálat esetén biztosítja, hogy az a hét egy napján hosszabbított nyitva tartással üzemeljen.
- 6.2.4. 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.
- 6.2.5. Az előfizetőnek módja van telefonos ügyfélszolgálat igénybevételére. A műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén az ügyfélszolgálat elérhetőségét a szolgáltató díjmentesen biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálaton keresztüli ügyintézés során mód van panaszbejelentésre, hibabejelentésre, valamint szerződéskötésre, módosításra és megszüntetésre is.

- 6.2.6. A szolgáltató az ÁSZF 1. fejezetében meghatározott telefonelérhetőség útján biztosítja, hogy az előfizető ügyfélszolgálaton való személyes ügyintézésére időpontot foglalhasson.
- 6.2.7. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, telefonon vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját vizsgálja, 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 vizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja.
- 6.2.8. A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálaton kihelyezett hirdetményben 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 vizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.
- 6.2.9. Az előfizető panaszt tehet ügyfélszolgálat elérhetőségére, működésére, az ügyintézés módjára, a tájékoztatás elégtelenségére, a szolgáltató bármely alkalmazottjának magatartására nézve. Ezen tartalmú előfizetői panasz vizsgálási rendje és határideje az e fejezetben foglaltak szerint történik.
- 6.2.10. 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.
- 6.2.11. 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.

- 6.2.12. 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 nyugalmára, a szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja az előfizetői szolgáltatás vagy szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan, nem rendeltetésszerű igénybevételével. Ha az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni.

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

- 6.3.1. 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.
- 6.3.2. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a szolgáltató az ügyfélszám bemondása esetén fogad el.

## 6.4 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

### 6.4.1. 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 9. 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 9. sz. melléklet tartalmazza.

### 6.4.2. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („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.

### 6.4.3. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

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.

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.

### 6.4.4. A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele 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)).

### 6.4.5. A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panaszát 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.

#### 6.4.6. 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 bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai Törvényszék 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.

#### 6.4.7. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Unió tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a <https://www.magyarrefk.hu/hu/> weboldal ad tájékoztatást.

## 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 egyébként díj.

#### 7.1.1. Díjazás

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 2. sz. mellékletekben megtalálható, illetve a 3. sz. mellékletben szereplő díjszabás tartalmazza.

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.

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.

#### 7.1.2. 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.

#### 7.1.3. Számlázás

##### 7.1.3.1. A számla tartalma

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

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.

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.

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.

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

7.1.4. 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.

7.1.5. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

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

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.

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

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 tárgy negyedév első hónapjának utolsó napja, féléves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgy félév első hónapjának utolsó napja, éves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgyév január 31. napja.

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a szolgáltató az elő fizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti. A szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi. 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 ismételtel megküldeni.

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:

- a) készpénz-átutalási megbízás,
- b) csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás,
- c) 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.

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

### 8.1 A számhordozás feltételei

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi saját ügyfélszolgálati elérhetőségein, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet, a jelen mellékletben szabályozott külön feltételek mellett.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

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

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

#### **Azonosítás**

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató a Lakossági ÁSZF Törzsrészában meghatározott módon és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.

#### **Számhordozásra alkalmazandó speciális rendelkezések**

A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással 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 átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet. Ezekben az esetekben, amennyiben a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételeért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány mint

egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján határozza meg. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díját alkalmazhatja.

Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.

Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben jelzi az átadó szolgáltatónak.

Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltató az előző bekezdésben írtak szerinti jelzése alapján az átadó szolgáltatónál fennmarad az igény megküldéséig, és elutasítás esetén az igény elutasítást követő 15 napon belül történő ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

A megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.

### **Az igény megtagadása**

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

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően az azonosításra alkalmazandó szabályok alapján, vagy
- b) az előfizetőnek a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató a 1.1.2. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel,
- d) az utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.

### **Kiegyenlítettlen Előfizetői számlatartozások, kedvezménnyel értékesített készülék**

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az Előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatótól fizeti meg.

Az Átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató számlatartozására vagy az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítésére vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja.

A felhasználó az átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak

és összemérhetőnek kell lennie az átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

A számhordozás igénybevételeért az átadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes. Amennyiben az Előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átadó Szolgáltató felel.

A Szolgáltató egyes – pl. hosszabb tartamra kötött, jelentős szolgáltatási kört érintő – szerződések esetében a Szolgáltató szolgáltatásához kapcsolódó, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos előfizetői tartozásokat legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben az Előfizetőt terhelő tartozás kiszámítása a számhordozás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

## 8.2 A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét és új előfizetői szerződést köt;
- b) az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat,
- c) a számhordozás kedvezményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

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 átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta,
- d) az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál visszaigényelhető,
- e) az előfizető az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy - ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta – az átvevő szolgáltatóval kötött megállapodás szerint jár el;
- f) az 1.1.2. pont szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvevő szolgáltató a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint
- g) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye



esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.

A számhordozás kezdeményezése előtt az Előfizetőnek az alábbi, esetlegesen elindított igényeket, megrendeléseket vissza kell vonnia, vagy megszüntetésüket kell kérnie, illetve a számhordozás kezdeményezését követően új igény nem kezdeményezhető, kivéve, ha az Átvevő Szolgáltatónál a számhordozási igényét visszavonja:

- átírás;
- hívószám módosítása;
- feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés módosítása;
- szerződés felmondása.

## 8.3 Számhordozási eljárás, határidők

### 8.3.1. Átvevő szolgáltató kötelezettségei

Az Átvevő szolgáltató köteles:

- a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óráig értesíteni,
- az a) pont szerinti időpontot követően bejelentett számhordozási igény esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíteni,
- számhordozást az átvevő szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző napon 12 óráig bejelenteni a KRA számára.

A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óráig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli.

### 8.3.2. Az átadó szolgáltató

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót. A bejelentést az átadó szolgáltató a tranzakciózárásig jóváhagyja vagy elutasítja.

Az átadó szolgáltató a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

A számhordozás kizárólag az 1.1.3. pontban írt indokok alapján utasítható el. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek. Az utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

### 8.3.3. Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egyedi előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az átvevő szolgáltató vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Amennyiben az Előfizető a vezetékes telefonszolgáltatás számhordozással történő megrendelésén kívül más szolgáltatásokat is rendel, a szolgáltatások többes igénybevételére vonatkozó, több szolgáltatás egyidejű igénybevétele esetén biztosított kedvezmény, így a többi szolgáltatás díjazása is a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés létrejöttétől, illetve annak teljesítésétől függ.

A szolgáltató az előfizető számára a számhordozást díjmentesen biztosítja, amennyiben az előfizető a számhordozás igénylője és a számhordozási igény benyújtásával egyidejűleg a szolgáltatóval előfizetői szerződést köt.

#### 8.3.4. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető a +36 80 388 388 hívószám felhívásával, vagy az alábbi kódnak a telefonba történő bebillentyűzésével kaphat tájékoztatást arról, hogy az általa hívott szám melyik szolgáltatóhoz tartozik: \*126\*201234567# híváseküldő gomb.

## 8.4 Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

### Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai

Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás (a továbbiakban: Szolgáltatóváltás) során az átvevő szolgáltató az előfizető megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.

Szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt átvevő szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az Szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az szolgáltatóváltási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére jelenti be. A Szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A Szolgáltatóváltás feltétele, hogy az átadó szolgáltatónál egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőnek ne legyen a szerződéséből eredő kiegyenlített tartozása. A kiegyenlített tartozásról, illetve az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítéséről az előfizető és az átvevő szolgáltató megállapodhat.

Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a Szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
- b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a Szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- c) a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a Szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a Szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja.

A sikeresen végrehajtott Szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

### Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása

Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja

- a) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- b) ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
- c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat - ha szükséges, a szolgáltatóváltás dátumát érintő módosítással - folytatható.

Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

### Átvevő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során

Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a Szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres Szolgáltatóváltásról.

Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés Szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatótól megfizeti. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

## 8.5 Kompenzáció

### Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció

Az Átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,

- a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Ha a szolgáltatóváltás megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatótól való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól az előző bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg, mely esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére téríti meg.

Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.

Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét - a késleltetés esetén fizetendő kompenzáció kivételével - az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig tartó időtartam tekintetében téríti meg.

A KRA-nak a hatóság által - a 22. § (9) bekezdése szerint - igazolt hibája esetén a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére a hatóság az átvevő szolgáltató részére megtéríti. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét közvetlenül az előfizető vagy számhasználó részére egy összegben fizeti meg.

### Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció

Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató részére megtéríti, ha a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés oka az, hogy az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indokolás nélkül elutasította;
- b) a számhordozás kezdeményezőjének megfelelő azonosítása ellenére elutasította;
- c) nem a lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;

- d) a számhordozást az átadó szolgáltató általi elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.

## 9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés, ha a felek kifejezetten másként nem rendelkeznek, határozatlan időre jön létre.

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.

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. A Szolgáltató készüléket az Előfizetők számára nem értékesít.

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.

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 akaratával – 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.

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.

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 12 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az előző bekezdések szerinti készülékvásárlás. Digitális Jólét Alapcsomagot a Szolgáltató nem kínálja az Előfizetők részére.

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.

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 díjsomag 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, részletvétel 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.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban 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.

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 lejártáig 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.

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:

- 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 módosításra irányadó rendelkezések megsértésével 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 díjkedvezmény összege.

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.

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

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

A Szolgáltató adatkezelési rendjét, a kezelt adatok körét, valamint azon személyi kört, aki az előfizetői adatokhoz hozzáfér, továbbá az előfizető jogait és kötelességeit az adatok kezelésére és továbbítására vonatkozóan, a jelen ÁSZF 6. mellékletét képező adatkezelési szabályzat tartalmazza.

### 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 6. mellékletét képező adatkezelési szabályzat tartalmazza.

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

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.

A Szolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles telefonszolgáltatást igénybe vevő valamennyi olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéshez hozzájárult. A Szolgáltató a telefonszolgáltatást 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.

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.

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.

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.

Előfizető az adatkezelési hozzájárulását bármikor módosíthatja, azonban e nyilatkozata csak a névjegyzék soron következő aktualizálásával válik hatályossá.

Előfizető hozzájárulását bármikor visszavonhatja, az ott meghatározottak szerint.



Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor jogosult nyilatkozni arról, hogy hozzájárul-e adatainak közvélemény- vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából, való felhasználásához. E hozzájárulás bármikor visszavonható. Előfizető már meglévő ilyen hozzájárulása esetén Szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti a saját szolgáltatásainak értékesítése, vagy marketingje tekintetében.

Az adatkezelési nyilatkozatokat előfizető a szerződéskötésre vonatkozóan a jelen ÁSZF-ben meghatározott bármely formában megteheti.

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).

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.

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.

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.

Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiságáról 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.

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 kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására és az ajánlat elfogadására egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére irányadó szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a Szolgáltatás további igénybevétele, illetve a Szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizetői szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén az Előfizetői szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

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

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

### **Fogyasztói árindex mértékével megegyező mértékű díjkorrekcióra vonatkozó egyedi rendelkezések**

A nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok 2. sz. mellékletek szerinti havidíjai – a vezetékes internet díjcsomagok havidíjai, a vezetékes telefon díjcsomagok havi előfizetési díjai, a helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (TV) havi előfizetési díjai és alapkinálatti csomagok havidíjai, illetve a bérleti díjak - a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. Az árkiigazításra vonatkozó klauzula nem terjed ki a nem havi rendszerességgel fizetendő díjaira.

A díjak kiigazítására évente egy alkalommal, a Központi Statisztikai Hivatal által az egyes hónapokra megállapított fogyasztói árindex mértékének számtani átlaga alapján kerül sor akként, hogy a szolgáltató a díjkorrekciót a tárgyév első napjától, január 1-jétől alkalmazza. A díjkorrekció mértékét annak alkalmazását két évvel megelőző naptári év október 1. napjától kezdődő és a díjkorrekció alkalmazását közvetlenül megelőző naptári év szeptember 30. napjáig tartó időszakra vonatkozóan közzétett, összesen 12 havi fogyasztói árindex számtani átlagaként. A díjkorrekciót a szolgáltató a tárgyév első napját követő 90 napon belül érvényesíti, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket.

Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. év október hónapjától kezdődő 12 hónapos időszakra vetített fogyasztói árindexek átlaga alapján megállapított mértékben, 2024. január 1-jétől kerül sor.

Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

### **Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség**

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi előfizetői szerződést érintik. 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.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a 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.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

## 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.

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 akaratára 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).

Azon előfizetői szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírással 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.

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.

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 átírással 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 díjtartozása, 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 átírásra vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a szolgáltató az átírásra 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 átírásra 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 lejárta 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 szolgáltató 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).

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 szerződészegése 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;
- 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 szerződésszegése 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 igény 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.

#### 12.2.2.3. Az áthelyezés díja

A szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

#### 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. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- 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.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

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.
- e) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.  
Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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 igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.
- f) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést a Szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.
- g) 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 megtévesztette.



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

Ha az előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. 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.

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.

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 tárgyhídőszakra 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 szerződéssfelmondás esetei, feltételei

### 12.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői 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, az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő Előfizetői végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadóak.

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 megtételétől vagy

megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatás nyújtását megszünteti.

#### 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 jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 Hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Ha az Előfizető a fenti a)-c) pontok szerinti esetekben mondja fel a határozott idejű Előfizetői szerződést, az Előfizető által megtérítendő készülékvedvemeny összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékvedvemenynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

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

A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Hálózati végponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
- az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Az előző bekezdés szerinti határozott idejű Előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést az előző bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Előfizető szerződés Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

## 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;
- b) Előfizető elállása esetén;
- c) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- d) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;
- e) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul
- f) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Előfizetői szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eszr. 34. §);
- g) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az Előfizetői szerződés az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napon követő napon megszűnik;

ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 26. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon.

### 12.5.2. Előfizető elállása

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Hálózati végpont 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.
- b) A távollévók 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 a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §). Ebben az esetben az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

- c) 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. Ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, az Előfizető e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizető szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi.
- d) Ügyfélszolgálati irodában és értékesítési pontokon jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 8 napon belül elállhat az Előfizetői szerződéstől, vagy ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést.

Az b) pont szerinti elállási jog gyakorlásához szükséges nyilatkozat-minta a Szolgáltató honlapján található meg. Az Előfizető b) pontban meghatározott elállási vagy felmondási jogának gyakorlása esetén az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg vásárolt készülék Szolgáltató részére postai úton visszaküldhető vagy a Szolgáltató üzleteiben leadható. A postai úton történő történő visszaküldés díja az Előfizetőt terheli.

Ha az Előfizető a b) pontban meghatározott felmondási jogával élve a teljesítés megkezdését követően felmondja az Előfizetői szerződést, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

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)

Ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.

## 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.

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.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

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.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha adataiban változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt terheli.

## 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 megszűnésekor 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 átterelésére 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 értesítését 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 térítvény-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 térítvény-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 fogyatékossgal élő előfizetők számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A fogyatékossgal élő Előfizetők számára Szolgáltató a 2. sz. mellékletben nyújtott díjcsomagokat biztosítja.